

EESTI MAAÜLIKOOL

Majandus- ja sotsiaalinstituut

Zoja Koromnova

**KOHALIKU OMAVALITSUSE MAJANDUSVALDKONNA
TEENUSTE KÄTTESAADAVUS JA KVALITEET
ÜHINENUD MUSTVEE VALLAS**

AVAILABILITY AND QUALITY OF LOCAL ECONOMIC SERVICES
OF THE MERGED MUSTVEE RURAL MUNICIPALITY

Magistritöö

Ökonoomika ja ettevõtluse õppekava

Juhendaja: lektor Maret Prits, MSc

Tartu 2020

Eesti Maaülikool		Magistritöö lühikokkuvõte	
Kreutzwaldi 1, Tartu 51006			
Autor: Zoja Koromnova		Õppekava: Ökonoomika ja ettevõtlus	
Pealkiri: Kohaliku omavalitsuse majandusvaldkonna teenuste kättesaadavus ja kvaliteet ühinenud Mustvee vallas			
Lehekülgi: 125	Jooniseid: 11	Tabeleid: 7	Lisasid: 16
Osakond: Majandus- ja sotsiaalinstituut			
ETIS-e teadusvaldkond ja CERC S-i kood: S195 Arengualane koostöö			
Juhendaja: MSc Maret Prits			
Kaitsmiskoht ja -aasta: Tartu 2020			
<p>Kohalike omavalitsuste (KOV) ühinemise järgselt on vaja teenuste osutamist organiseerida viisil, et see oleks maksimaalselt kvaliteetne ja kättesaadav kõigile elanikele ja samas optimaalse maksumusega. Majandusvaldkonna teenuste abil luuakse elukeskkond kogu kogukonnale. Tulenevalt sellest oli magistritöö eesmärgiks KOV majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi väljaselgitamine ühinenud Mustvee valla erinevates piirkondades. Eesmärgi täitmiseks kasutati kombineeritud uurimismetoodikat. Kvantitatiivselt analüüsiti Mustvee valla majandusvaldkonna ressursse ja tehtavaid kulutusi valla erinevate piirkondade (endiste KOVide) lõikes aastatel 2016 ja 2019. Hinnangute ja arvamuste väljaselgitamiseks majandusvaldkonna teenuste osas viidi läbi poolstruktureeritud küsitlus Mustvee valla kogukonnakogude ning volikogu ja valitsuse liikmete seas.</p> <p>Küsitlusest selgus, et haldusreformist oodati majandusvaldkonna teenuste parenemist ning piirkonniti ühtlustamist. Praeguseks hinnatakse olukorda vähe muutunuks, kuid perspektiivis oodatakse parenemist.</p> <p>Erinevatest aspektidest võrrelduna on teenuste kättesaadavus ja kvaliteet 2019. a seisuga on piirkonniti jätkuvalt erinev. Võib väita, et ühinemine ei ole majandusvaldkonna teenuste kättesaadavust ja kvaliteeti oluliselt parandanud. Teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi olukord on parim Mustvees, teisena Saarel, sellele järgnevad Avinurme ja Kasepää ning kõige kehvem on olukord Lohusuus. Mustvees said kõrgemaid hindeid veemajanduse, soojusmajanduse, liikuvuse (ühistransport, teed ja tänavad ning</p>			

tänavavalgustus), jäätmekorralduse, heakorra ja haljastuse, keskkonnakaitse teenused. Elamumajandusteenuse hinne on kõrgeim Saarel. Lohusus on oluliselt nõrgemaks hinnatud valdkonnad elamumajandus, heakord ja liikuvus, Saarel liikuvus, Kasepää veemajandus. Kõige ühtlasemalt hinnatud valdkondadeks kogu vallas on jäätmekäitlus ja keskkonnakaitse. Selgus, et enim erinevusi piirkondade lõikes on veemajanduse, liikuvuse ja heakorra teenuste valdkondades.

Töö autor tegi ettepanekuid valla majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parendamiseks ja nende teenuste ühtlustamiseks piirkonniti: luua ühine majandusüksus; teha koostööd kogukonnakogudega; ühtlustada teenuste osutamisele esitatavad nõuded piirkonniti; lähtuda ühinemislepingu investeerimiskavast; majandusvaldkonna teenuste osas planeerida eelarve ja jaotada kulud piirkonniti; teede raha jaotumisel lähtuda reformieelsetest põhimõtetest ja koostada teede investeerimiskava pikemaks perioodiks; parendada elanike informeerimist majandusvaldkonna teenuste kättesaadavusest ja korraldusest; uurida võimalusi reoveekogumisalade ühendamiseks; luua ühine tagasiside süsteem.

Märksõnad: haldusreform, omavalitsus, avalikud teenused, majandusvaldkond, kvaliteet.

Estonian University of Life Sciences		Summary of master's thesis	
Kreutzwaldi 1, Tartu 51006			
Author: Zoja Koromnova		Curriculum: Economics and Entrepreneurship	
Title: Availability and quality of local economic services of the merged Mustvee Rural Municipality			
Pages: 125	Drawings 11	Tables: 7	Annexes: 16
Department: Institute of Economics and Social Affairs			
ETIS research area and CERC S code: S195 Development cooperation			
Supervisor: MSc Maret Prits			
Place and year of defence: Tartu 2020			
<p>Following the merger of local governments, it is necessary to organise the provision of services in such a way that it is of the highest quality and accessible to all residents and at the same time at an optimal cost. Economic services create a living environment for the whole community. Due to this, the aim of the master's thesis was to find out the availability and quality of local economic services in different regions of the merged Mustvee municipality. A combined research methodology was used to achieve this goal. The resources and expenditures of the economic services of Mustvee municipality were analysed by different regions of the municipality (former local governments) in 2016 and 2019. A semi-structured survey was conducted among the community assemblies of Mustvee municipality and members of the council and government to find out assessments and opinions on economic services.</p> <p>The survey revealed that the administrative reform was expected to improve economic services and harmonise them by regions. At present, the situation is assessed to have changed little, but improvement is expected in the long run.</p> <p>Analysed from different aspects, the availability and quality of services differ from region to region in 2019, the differences also existed before the administrative reform. It can be claimed that the merger has not significantly improved the availability and quality of economic services. The situation regarding the availability and quality of services is the best in Mustvee, second in Saare, followed by Avinurme and Kasepää. The situation is the</p>			

worst in Lohusuu. In Mustvee, water management, heat management, mobility (public transport, roads and streets and street lighting), waste management, maintenance and landscaping, and environmental protection services received higher marks. The grade of housing service is the highest in Saare. The areas of housing, welfare and mobility are considered to be significantly weaker in Lohusuu, mobility in Saare, water management in Kasepää. The most uniformly assessed areas in the whole municipality are waste management and environmental protection. It turned out that the greatest differences between regions are in the areas of water management, mobility and maintenance services.

The author of the thesis made proposals for the improvement and harmonisation of the availability and quality of local economic services by regions: to create a common economic unit; cooperate with community assemblies; follow the investment plan of the merger agreement; to break down the budget of local economic services by regions; to allocate road maintenance money on the basis of pre-reform principles and to draw up an investment plan for a longer period; to improve informing the population about the availability and organisation of economic services; create a feedback system; to study the possibilities of connecting wastewater collection areas; harmonise service requirements by regions.

Keywords: administrative reform, local government, public services, economic sector, quality

SISUKORD

SISSEJUHATUS	8
1. KOHALIK OMAVALITSUS JA KOHALIKE AVALIKE TEENUSTE KVALITEET	10
1.1 Kohalik omavalitsus ja kohalikud avalikud teenused	10
1.2 Haldusreformid ja nende mõju avalike teenuste osutamisele	16
1.3 Majandusvaldkonna teenused ja nende osutamise võimalused	19
1.4 Avalike teenuste kvaliteedi mõõtmine	24
1.4.1 Avalike teenuste kvaliteet ja efektiivsus	24
1.4.2 KOV majandusvaldkonna avalike teenuste kvaliteedi mõõtmise põhimõtted	27
1.4.3 Kvaliteedi mõõtmise mudelid	33
2. KOV MAJANDUSVALDKONNA AVALIKE TEENUSTE KÄTTESAADAVUS JA KVALITEET ÜHINENUD MUSTVEE VALLAS	37
2.1 Uurimistöö metoodika	37
2.2 Mustvee valla ühinemisprotsess ja muutused majandusvaldkonna korralduses	41
2.3 Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste osutamise strateegiline, regulatiivne ja organisatoorne valmisolek	45
2.4 Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste kättesaadavus ja kvaliteet	48
2.4.1 KOV finantspanus majandusvaldkonda	48
2.4.2 Teenuste kättesaadavus	54
2.4.3 Teenuste kvaliteet	58
2.5 Mustvee valla elanike ja juhtide hinnang majandusvaldkonna teenuste kättesaadavusele ja kvaliteedile	61
2.5.1 Juhtide ja elanike hinnangud majandusvaldkonna teenuste kättesaadavusele ja kvaliteedile	61
2.5.2 Juhtide ja elanike arvamused Mustvee valla tegevusest majandusvaldkonna teenuste osas	67
2.6 Mustvee valla majandusvaldkonna avalike teenuste kättesaadavus, kvaliteet ja parendamise võimalused	71
KOKKUVÕTE	80
KASUTATUD KIRJANDUS	84
LISAD	91
Lisa 1. Küsimustik kogukonnakogu liikmetele/volikogu ja valitsuse liikmetele	92
Lisa 2. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna üldjuhtimise struktuur ja aasta bruto palgakulu 2016. ja 2019. aastatel	97

Lisa 3. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna teenuste korraldamine 2016. ja 2019. aastatel.....	98
Lisa 4. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna teenuste inimvarast ja taristust tuleneva valmisoleku ja võimekuse kriteeriumite täitmine 2016. ja 2019. aastatel.	99
Lisa 5. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna teenuste strateegilise, regulatiivse ja organisatoorse valmisoleku kriteeriumite täitmine 2016. ja 2019. aastatel.	101
Lisa 6. Endiste KOVide 2016. aasta ja Mustvee valla 2019. aasta eelarve täitmise näitajad	104
Lisa 7. Endiste KOVide 2016. aasta näitajad ja Mustvee valla 2019. aasta eelarve täitmise näitajad elaniku kohta	106
Lisa 8. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse kriteeriumite täitmine 2016. ja 2019. aastatel.....	108
Lisa 9. Ühinemislepingu majandusvaldkonda puudutavate punktide täitmine.....	111
Lisa 10. Ühinemislepingu investeringute kava 2017-2022 kommentaaridega.....	112
Lisa 11. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna teenuste osutamise kvaliteedi kriteeriumite täitmine 2016. ja 2019. aastatel.	114
Lisa 12. Mustvee valla juhtide ja elanike hinnang majandusteenuste valdkonna teenuste kättesaadavusele piirkondade ja kriteeriumite lõikes.....	117
Lisa 13. Mustvee valla juhtide ja elanike hinnang majandusteenuste valdkonna teenuste kvaliteedile piirkondade ja kriteeriumite lõikes.....	118
Lisa 14. Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste probleemid juhtide ja elanike arvamusel.....	119
Lisa 15. Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste kriteeriumite hinnang 31.12.2016 ja 31.12.2019 seisuga.	120
Lisa 16. Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste koondhinnang piirkondade ja teenusvaldkondade lõikes 2019. a lõpu seisuga.....	124

SISSEJUHATUS

2017. aastal toimus Eestis haldusterritoriaalne reform, mille tulemusena ühinesid paljud vallad ja linnad suuremateks omavalitsusteks. Haldusreformi eesmärk oli „toetada kohaliku omavalitsuse üksuste võimekuse kasvu kvaliteetsete avalike teenuste pakkumisel, piirkondade arengueelduste kasutamisel, konkurentsivõime suurendamisel ja ühtlasema piirkondliku arengu tagamisel“ (Haldusreformi..., § 1 lg 2). Kohalike omavalitsuste (edaspidi KOV) ühinemine mõjutas avalike teenuste kättesaadavust ja kvaliteeti. Esiteks muutus elanike ja KOVi vaheline suhtlussüsteem, kuna enne reformi oli võimalik pöörduda probleemiga oma kodukohta, pärast reformi aga nihkus suurem osa ametnikest tõmbekeskusesse. Teiseks tekkis ühine eelarve, millest finantseeritakse avalike teenuste osutamist ning sellega muutus ka vahendite jaotamine erinevate piirkondade ja kuluobjektide vahel. Kolmandaks muutus juhtimisstruktuur, millel on omakorda mõju teenuste osutamise protsessile. Uutel juhtidel on vaja teenuste osutamist organiseerida sellisel viisil, et see oleks maksimaalselt kvaliteetne KOVi kõikide piirkondade elanike jaoks ja samas optimaalse maksumusega, et maksumaksjate raha oleks ratsionaalselt kasutatud ja eelarve tasakaalus hoitud. Haldusreformiga kaasnenud muutuste väljaselgitamine on oluline KOVi elu edasise korraldamiseks ja arendamiseks, ratsionaalsete otsuste tegemiseks ja elanikele kvaliteetsete teenuste osutamiseks.

Pärast 2017. aastal toimunud ühinemist pole avalike teenuste kvaliteeti ühinenud KOVide piirkondade elanike vaatevinklist analüüsitud. Autori teada ei ole varasemalt tehtud uuringuid majandusvaldkonna teenuste kvaliteedi kohta. 2018. ja 2019. aastate jooksul oli nii suulisi kui ka mõningaid kirjalikke kaebusi ja avaldusi Mustvee valla elanike poolt, mis olid seotud majandusvaldkonna teenuste osutamisega. Seega on oluline analüüsida valla majandusvaldkonna teenuste osutamise eripärasid detailsemalt, analüüsida eelarve tasakaalustatust piirkonniti ning uurida elanike ja juhtide arvamusi ja hinnanguid majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi suhtes.

Käesoleva magistr töö eesmärk on KOV majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi väljaselgitamine ühinenud Mustvee valla erinevates piirkondades.

Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmised uurimisküsimused:

- 1) Missugune oli Mustvee valla piirkondade (endiste KOVide: Avinurme, Lohusuu, Mustvee, Kasepää, Saare) majandusvaldkonna avalike teenuste kulu kokku ja elaniku kohta 2016. aasta lõpu seisuga (enne haldusreformi)?
- 2) Missugune on ühinenud Mustvee valla majandusvaldkonna avalike teenuste kulu kokku ja elaniku kohta 2019. aasta lõpu seisuga (pärast haldusreformi)?
- 3) Kuidas on muutunud Mustvee valla majandusvaldkonna avalike teenuste korraldamine pärast haldusreformi?
- 4) Kuidas hindavad majandusvaldkonda kuuluvate avalike teenuste kättesaadavust ja kvaliteeti enne ja pärast haldusreformi ühinenud Mustvee valla erinevate piirkondade (endiste KOVide) elanikud ja vallaametnikud?
- 5) Missugustes majandusvaldkonda kuuluvate avalike teenuste liikides on piirkondlike kättesaadavuse ja kvaliteedi erinevusi? Kui olulised need erinevused on?
- 6) Millised võimalused on KOVil majandusvaldkonna avalike teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parendamiseks ja piirkondade vaheliste erinevuste vähendamiseks?

Käesolev magistritöö koosneb kahest peatükist. Esimeses peatükis luuakse uurimistöö teoreetiline tagapõhi, analüüsides KOVi ja avalike teenuste olemust, haldusreformi olemust ja selle mõju avalike teenuste osutamisele. Peatükis antakse ülevaade majandusvaldkonna teenustest, avalike teenuste kvaliteedi mõõtmise põhimõtetest ja mudelitest ning käsitletakse varasemaid teemakohaseid uuringuid. Teises peatükis analüüsitakse ühinenud Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste osutamise protsessi ja kaasnevaid kulusid ning teostatakse läbiviidud küsitluse vastuste põhjal elanike ja valla juhtide hinnangute analüüs. Uuringus kasutatakse kombineeritud uurimismetoodikat. Kvantitatiivselt analüüsitakse Mustvee valla majandusvaldkonna ressursse ja tehtavaid kulutusi piirkondade (endiste KOVide) ja erinevate teenusvaldkondade lõikes aastatel 2016. ja 2019. Näitajaid võrreldakse omavahel ja ühinenud valla strateegiliste dokumentide sisuga. Analüüsis kasutatakse järgmisi teiseid andmeid: ühinenud KOVide perioodi 2016. ja 2019. eelarve- ja arengudokumente, erinevaid valdade ühinemisega seotud dokumente. Esmaste andmete kogumiseks viiakse läbi küsitlus Mustvee valla kogukonnakogude ning volikogu ja valitsuse liikmete seas, millest saadakse nii kvantitatiivse sisuga hinnanguid majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi kohta kui ka kvalitatiivse sisuga arvamusi ja hinnanguid. Saadud andmed üldistatakse ning nendele tuginedes tehakse järeldusi ja ettepanekuid Mustvee valla majandusvaldkonna avalike teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parendamiseks ning piirkondadevaheliste erinevuste vähendamiseks.

1. KOHALIK OMAVALITSUS JA KOHALIKE AVALIKE TEENUSTE KVALITEET

1.1 Kohalik omavalitsus ja kohalikud avalikud teenused

Käesolevas peatükis selgitatakse kohaliku omavalitsuse ja avalike teenuste mõistet ja olemust ning haldusreformi seost avalike teenuste efektiivsuse ja kvaliteediga. Tulenevalt töö teemast vaadeldakse majandusvaldkonna teenuste osutamise võimalusi ning avalike teenuste kvaliteedi mõõtmise põhimõtteid ja mudeleid.

Inimeste seas on levinud arusaam, et KOV on vahendajaks elanike ja keskvalitsuse omavahelises suhtlemises. Bailey (1990: 2-3) väitis, et kohalikke omavalitsusi ei saa käsitleda ainult keskvalitsuse allüksustena, kuna see ei väljenda kohaliku omavalitsuse kogu olemust ning kohaliku omavalitsuse mõistele ei saa anda täpselt definitsiooni isegi konkreetses ajahetkes ühe riigi jaoks, rääkimata sellest, et KOVide rollid erinevad riigiti. Peamiseks omaduseks on KOVi positsioon enam või vähem kohalikest kriteeriumidest lähtudes ning enamikus Euroopa riikides on KOVid volitatud tegema mis tahes toiminguid kohaliku ühiskonna huvides ja seaduse piires (*Ibid.*). Kohaliku omavalituse korralduse seaduse (KOKS) järgi „kohalik omavalitsus on põhiseaduses sätestatud omavalitsusüksuse – valla või linna – demokraatlikult moodustatud võimuorganite õigus, võime ja kohustus seaduste alusel iseseisvalt korraldada ja juhtida kohalikku elu, lähtudes valla- või linnaelanike õigustatud vajadustest ja huvidest ning arvestades valla või linna arengu iseärasusi“ (KOKS §2, lõige 1). Leetsaare (2012: 534) järgi on kohaliku omavalitsuse mõiste laiem kui valla mõiste, kuna omavalitsus hõlmab peale valla ka muid kogukondi (külaseltsid, ühistud jne). Mäeltsemees (2009) rõhutab, et kohalik omavalitsus on kõigepealt elanike OMAvalitsus ja kogukonnal peab olema võimalus iseseisvalt korraldada oma kohalikku elu.

Omavalitsus tähendab mingi valdkonna haldamist asjaosaliste endi poolt vahetult või nende poolt valitud organite kaudu. Omavalitsusprintsip leiab rakendamist nii munitsipaalõiguses kui ka teistes valdkondades. Kohaliku omavalitsust eristab teistelt omavalitsusliikidelt see, et KOVi olemasolu on garanteeritud põhiseadusega; KOVi iseloomustab universaalpädevus ja iseseisvus kõikide kohalike elu küsimuste otsustamisel ning KOV rajaneb territoriaalsuse,

mitte personaalsuse printsiibil. Kohaliku omavalitsuse printsiip seisneb eelkõige kogukondliku elu korraldamises ning võimaldab ühiskonna liikmeid aktiviseerida ja integreerida, ületada riigi ja tsiviilühiskonna vastuolu ja lähendada rahvast ning riigivõimu. KOVi eesmärk on osaliste aktiveerimine enda elu korraldamiseks. (Olle 2002: 15-17)

On teada viis peamist kohaliku omavalitsuse teooriat (Горбачук 2015: 22-26):

- 1) vaba kogukonna teooria kohaselt kogukonnal on vabadus ja õigus oma asju iseseisvalt juhtida, kuna kogukond tekkis ajalooliselt varem kui riik;
- 2) ühiskondliku omavalitsuse teooria selgitab, et kohalik omavalitsus kui kogukond peab ise rahuldama elanike ühiskondlik-majanduslike vajadusi, riigile jääb valitsemisfunktsioon;
- 3) riigistatud (riikliku) kohaliku omavalitsuse teooria seisneb selles, et kohalik omavalitsus täidab kohapeal riigi funktsioone, olles riigivalitsemise eriliik, kusjuures volikogu ja valitsuse liikmeteks on kohalikud inimesed. Kohalikud omavalitsused on ennekõike keskvalitsuse esindajad, kes osutavad elanikkonnale teenuseid vastavalt riiklikele standarditele ja riigi kontrolli all;
- 4) duaalse kohaliku omavalitsuse (dualistliku) teooria kohaselt täidab kohalik omavalitsus mitmeid riiklike funktsioone kohalikul tasandil ja lahendab iseseisvalt kohalikke küsimusi;
- 5) sotsiaalse teenindamise teooria räägib, et kohaliku omavalitsuse peamine ülesanne on oma elanikele heaolu tagamine avalike teenuste osutamise kaudu.

Eestis kehtib dualistlik teooria: KOVil on universaalpädevus kohaliku elu küsimuste otsustamisel ning ülekantud pädevus riigielu küsimuste osutamisel (Olle 2008). Teooriate sünteesi tuvastab ka Euroopa kohaliku omavalitsuse harta (2011, art. 3), mille järgi kohalike võimuorganite õigus ja võime korraldada ja juhtida kohalikku ühiskonnaelu seaduse piires ja kohalike elanike huvides ei piira kodanike võimalusi pöörduda volikogu poole, kasutada rahvahääletusi ja teisi seadusega lubatud otseseid kodanikuosaluse vorme.

KOVide abil kohaneb valitsussüsteem pluralistlike ja alternatiivsete poliitiliste vaadetega. KOVid annavad elanikele võimaluse osaleda valitsemises, omandada harjumused ja oskused, mis on demokraatliku infrastruktuuri aluseks (Bailey 1990: 4). Avalik valik (*public choice*) annab KOVile võimaluse pakkuda teenuseid vastavalt kohalikele vajadustele ja eelistustele, mitte vastavalt ühtsetele standarditele, mis aitab suurendada riigi tõhusust ja maksimeerib majandusliku heaolu. (*Ibid.*: 6). Eesti Põhiseadusest tulenevalt on KOVil kolm rolli: haldusterritoriaalne üksuse, kohaliku omavalitsuse organi ja kogukondliku elu korraldamise roll (Mäeltsemees 2009). Keskvalitsuse ja KOVi suhtes on kesksel kohal

administratiivse, poliitilise ja fiskaalse detsentraliseerimise vormid: avalike teenuse osutamise korraldatakse kohaliku täitevvõimu üksuste kaudu; elanikel on võimalik panustada valla valitsemisse läbi esindusorganite; KOVil on tegevusteks vajalike rahaliste vahendite käsutamise ja kujundamise õigus (Peamised... 2019: 11). Territoriaalne jaotus aitab vältida despotia tekkimise võimalust keskvalitsuse poolt (Goldsmith 1992: 393). Hea KOV ei tähenda ainult kohalike teenuste pakkumist, vaid ka elanike elu ja vabaduse säilitamist, ruumi loomist demokraatlikuks osalemiseks ja kodanikuühiskonna dialoogiks, kohaliku arengu toetamist ning kohaliku elu kvaliteeti rikastamiseks (Kitchen *et al.* 2019:4).

Lähtudes eeltoodust saab väita, et kohalikku omavalitsust määratlevad kõigepealt selle territoorium ja elanikud, kes endi poolt valitud esindajate kaudu valitsevad seda territooriumi. KOV korraldab iseseisvalt oma kogukonna elu vastavalt kohalikele vajadustele ja eelistustele avalike teenuste osutamise kaudu, juhindudes seejuures seadustest. Seadused aga võivad piirata nende omaalgatuslikku tegevust (Leetsaar 2012: 538). KOV on ka keskvalitsuse „käepikenduseks“, täites detsentraliseerimise kaudu riigi poolt delegeeritud funktsioone ja aidates vältida „demokraatliku“ diktatuuri tekkimist.

Selleks, et aru saada, kuidas saab KOV oma kogukonna elu korraldada, on oluline aru saada avaliku teenuse mõistest ja olemusest. Teenus on organisatsiooni väljund, kus organisatsiooni ja kliendi vahel toimub vähemalt üks tegevus (ISO 9000:2015). Hastingsi, Sapersteini (2014: 2) järgi on teenus hüve või väärtuse loomise vorm, kus teenusepakkuja investeerib kliendi vajaduste sügava mõistmise arendamiseks aega, raha ja vaeva. Grönroosi (1984: 37) kohaselt teenus on toode, mis nõuab tarbijate suurt osalemist tarbimisprotsessis.

Teenusel on kolm omadust, mille poolest see erineb tootest (Parasuraman *et al.* 1985: 42):

- 1) immateriaalsus: teenuse tulemust ei saa näha enne, kui see teenus on saadud/ostetud;
- 2) heterogeensus: teenuse kvaliteet sõltub sellest, kes, millal, kuidas osutab teenust (muutlik);
- 3) tootmise ja tarbimise lahutamatus: üldjuhul teenust tarbitakse samal ajal kui toodetakse ning teenust toodetakse otse tarbijale, mitte üldturu jaoks.

Avalikke teenuseid võib defineerida laialt, kõiki avaliku sektori poolt pakutavaid teenuseid hõlmavana. Inimesed saavad avalikest teenustest kui mõistest erinevalt aru, sellest tulenevad on neil ka erinevad ootused avaliku teenuse osutamise tasemele. Seega on avaliku teenuse mõiste defineerimine väga oluline. (Avalike teenistuse ...2013)

„Avalik teenus on avaliku halduse asutuse poolt osutatav teenus, pakutav kaup või hüve, mis teenib avalikku huvi“ (Kohaliku... 2009: 11). Strateegilise planeerimise ja finantsjuhtimise käsiraamatu (Strateegiline... 2018, ptk 2) kohaselt on avalik teenus „avalike ülesannete täitmisel osutatav teenus, mis on suunatud avalike hüvede pakkumisele, avaliku ülesandega kaasneva kohustuse täitmisele või põhiõiguste, -vabaduste ja huvide kaitsmisele.“

Riigikontroll jaotab avalikke teenuseid kahte suurde rühma (Avaliku... 2007: 1):

- 1) soodustavate haldusaktide andmine (nt toetuse määramine) ning õiguste kasutamiseks (nt hääletamine) ja kohustuste täitmiseks (nt maksude deklareerimine) keskkonna loomine;
- 2) n-õ ehtsad avalikud teenused (nt jäätmekäitlus, vee- ja energiavarustus, ühistransport).

Rahandusministeerium jaotab avalikke teenuseid järgmiselt (Strateegiline... 2018, ptk 2):

- 1) otsest avalikku teenust osutatakse isikule tema tahtel teeninduskanali kaudu ja see võimaldab isikul täita seadusest tulenevat kohustust või kasutada seadusest tulenevat õigust;
- 2) kaudse teenuse käigus osutatakse teenust kasusaaja otsese pöördumiseta ning kasusaajaid ei ole võimalik identifitseerida.

Kuna avalik teenus on suunatud avalike hüvede pakkumisele, on oluline aru saada, mis on avalik hüve. Puhtaid avalikke hüvesid iseloomustab tarbimise välistamatus (*non-excludability*) ja mittekonkureerimine (ka mitterivaalsus, *non-rivalness*) (Bailey 1999: 48). Mittekonkureerimine on mastaabisäästu vorm, kus hüve pakkumine kogu rahvale ei ole kallim kui selle pakkumine ühele inimesele ning ühe täiendava tarbija lisamine ei vähenda teiste inimeste tarbimise mahu (Olson 1986: 121). Välistamatus tähendab, et hüve andmist mittemaksjale on võimatu välistada või see on liiga kulukas (Watt 2006: 7). Nende tunnuste olemasolu viib olukorrani, kus inimesed üritavad kasutada avalikke hüvesid teiste arvelt (*free-riding*), alahinnates oma eelistusi maksmise vältimiseks, ning turg saab alafinantseerinud (Bailey 1999: 61). Väga vähesed avalikud teenused on puhtalt avalikud hüved (*Ibid.*: 48). Rivaalsus ja välistatavus võivad mõlemad ilmned ka teises ulatuses, mitte ainult 0 või 100 protsendi tasemel, mis põhjustab segatüüpi avalike hüvede tekkimist (Cooper *et al.* 2009: 5).

Avalikud teenused pole lihtsalt avalikus sektoris pakutavad teenused (Spicker 2009: 1). „Avalik“ teenus on toodetud laiemale üldsusele ja selle tarbimine annab kollektiivset kasu (Besley, Ghatak 2003: 236). Kasu võib olla ka kaudne, nt mõned ei pruugi mõista nt hariduse- ja tervishoiuteenuste eeliseid, kuid tervislikumad ja paremini haritud ühiskonnad

on kasulikud kõigile ning selliste teenuste kõrge tase tõstab riigi konkurentsivõimet, mis omakorda toob kasu kõigile kodanikele (*Ibid.*). Seega reguleerimata turg kipub avalikke teenuseid alapakkuma (*Ibid.*). Spickeri (2009: 1) kohaselt aga avalikud teenused on olemas mitte ainult turutõrgete tõttu ja neid ei saa analüüsida vabaturu teenustega sarnaselt. Avalikel teenustel on neli põhiomadust (*Ibid.*): 1) nende olemasolul on poliitilised põhjused; 2) need on suunatud avalikkusele; 3) need on ümberjaotavad; 4) need põhinevad usaldusel (inimesi varustatakse, ehkki nad ise ei ole sellist valikut teinud); ning seega töötavad need oma prioriteetide, kulude, suutlikkuse ja väljundite osas erinevalt kasumit taotlevast tootmisest.

Paljud avalikud hüved, nagu riigikaitse, on riiklikud, teistel avalikel hüvedel, nagu nt kohalik tänavavalgustus, on geograafiline ulatus piiratud. Iga jurisdiktsioon peaks ulatuma üle ruumi selliselt, et hüve saajad ja maksumaksjad oleksid võimalikult lähedased, sellega välditakse *free-riding* olukordi, kus mittemaksjad saavad kasu teenustest ja kus maksudega on koormatud teenust mittetarbivad inimesed. Avalikke teenuseid tuleks pakkuda kõige sobivamal valitsemistasandil, kuid vaevalt on tasandit, mille jurisdiktsioon langeb täpselt kokku kõigi kohalike avalike hüvede geograafiliste eeliste mustriks. (Oates 2005: 351)

Riiklikest avalikest hüvedest on võimalik väljuda emigreerides teise riiki ning kohalikest avalikest hüvedest väljumine nõuab liikumist riigi teistesse piirkondadesse (Bailey 1999: 7). Kodanike rändest tuleneb konkurents jurisdiktsioonide vahel. KOVi võib käsitada ettevõttena, kes pakub maksude eest kohalikke teenuseid. Kodanikud rändavad sinna, kus teenuste ja maksude suhe on soodsaim (jalgadega hääletamine, *voting with One's feet*). Konkurents sunnib KOVe arvestama kodanike soovidega ja osutama teenuseid võimalikult väikeste kuludega. See kehtib ka ettevõtete asukohaotsuse kohta. (Tiebout 1956: 418)

Mill (1861, ptk XV) on väitnud: "Kohaliku esinduse eesmärk on vaid see, et neil, kellel on ühiseid huve, mida nad ei jaga oma kaasmaalaste üldkoguga, on võimalus endil seda ühist huvi hallata." Suurema osa avalikest teenustest peaks osutama KOV, kuna nende eelised on lokaliseeritud (Bailey 1999: 326). KOVi eelis seisneb suutlikkuses korraldada kohalike avalike hüvede pakkumist vastavalt kohalikele maitsele ja eelistustele (Watt 2006: 9). Ka Euroopa Liidus jälgitav subsidiaarsuse põhimõte räägib, et otsustamine peaks toimuma nii kodanikulähedaselt kui võimalik (Ulst 2005: 331). KOV esindab elanike huve, kuna iga valitsustasand püüab oma valijate sotsiaalset heaolu maksimeerida (Oates 2005: 351). Kohalike avalike hüvede jaoks saavad KOVid pakkuda sellist teenuste taset, mis vastab elanike nõudmistele ja tagab kõrgema heaolu taset kui ühtlane riiklik avalik hüve (*Ibid.*).

Kohalikul valitsemistasandil pakutavad avalikud teenused on riigiti erinevad. Pole olemas universaalset mudelit, mis oleks kõikide jaoks optimaalne. Näiteks vastutavad Austraalia KOVid ainult „teede ja prügi“ eest, tervise- ja haridusvaldkonna teenustes ei mängi KOV mingit rolli. Lõuna-Euroopa ja Põhja-Ameerika KOVid on keskendunud rohkem majandusvaldkonna kuuluvate teenustele (teede korrashoid, jäätmekäitlus, vee- ja kanalisatsioonimajandus), samas kui Põhjamaade KOVid pakuvad laias valikus teenuseid - alates prügiveost kuni sotsiaal- ja hoolekandeteenuste osutamiseni. (Boadway, Shah 2009: 276). Ühiseks jooneks kõikide KOVide puhul on see, et iga KOV on poliitiline süsteem, mida tuleb juhtida ja sellega kaasnevad halduskulud, ning mistahes muu ülesanne või teenus võib asuda erinevatel valitsemistasanditel kogu maailmas (Blom-Hansen *et al.* 2014: 792).

Keskmiselt üle 40 000 elanikuga Hollandi KOVi vastutuses on riikliku poliitika elluviimine sellistel aladel nagu sotsiaal- ja tööhõive, haridus, mõned tervishoiu- ja hooldusteenused ning politseitöö (Bos 2012: 3). Kohalikud ülesanded hõlmavad linnaarendust ja maakasutuse kavandamist, kohalikke teid, ühistransporti, kohalikku majandusarengut (sh veemajandust), kultuuri ja vaba aega (*Ibid.*: 44). Ehkki KOVid on põhimõtteliselt autonoomsed, sõltub nende toimimine suures osas keskvalitsuse kontrollimehhanismidest ja otsusest (Diamant *et al.* 2016 : 232). Taani keskmiselt 55 000 elanikuga KOVid on kõrge autonoomsusega ning pärast 2007. a haldusreformi vastutavad nad järgmiste valdkondade eest: lastehoid, alg- ja põhikooliharidus, täiskasvanute eriharidus, eakate hooldus, tervishoid, tööhõive, integratsioon ja keeleõpe, looduskaitse, keskkond ja planeerimine: sh munitsipaal-, reovee-, jäätme- ja veevarustusplaanide koostamine, kohalik teedevõrk, osalemine piirkondlikes liiklusettevõtetes, kommunaal- ja esmaabiteenused, sotsiaalvaldkond, maksude haldamine, raamatukogud, muusikakoolid, kohalikud spordi- ja kultuuritegevused, kohaliku ettevõtluse ja turismi edendamine (Greve 2012: 141; Niemann 2019: 51-52). Soome KOVid pakuvad ning enamasti ka toodavad tervise-, sotsiaal- ja haridusteenuseid, tegutsedes keskvalitsuse esindajatena ja täites keskvalitsuse põhilisi otsuseid nende teenuste osas (Moisio *et al.* 2010: 16-18, 27). Otseselt kohapeal juhivad KOVid oma piirkonna maakasutust, hoonete järelevalvet ja keskkonnakaitset, tänavate, parkide ning õuealade korrashoiu, ühistransporti ja jäätmekäitlust, veemajandust, kohati ka elektri ja kaugkütte jaotamist (*Ibid.*).

Eesti Põhiseaduse järgi jagunevad KOVi ülesanded omavalitsuslikeks ja riiklikeks (Olle 2008). KOVi ülesandeid võib liigendada kohustuslikeks, mille täitmine on määratud seadustega ja vabatahtlikeks, mille korraldamise üle otsustab KOV ise (*Ibid.*). KOKSi (§

6) järgi on kohustuslikeks ülesanneteks sotsiaalteenuste osutamise, sotsiaaltoetuste ja muu sotsiaalabi andmise, eakate hoolekanne, kultuuri-, spordi- ja noorsootöö korraldamine, kui need ülesanded ei ole seadusega antud kellegi teise täita. KOV peab korraldama lasteaedade, põhikoolide, gümnaasiumide ja huvikoolide, raamatukogude, rahvamajade, muuseumide, spordibaaside, turva- ja hooldekodude, tervishoiuasutuste ning teiste KOVi asutuste ülalpidamist (*Ibid.*). Majandusvaldkonna tegevusaladest on KOVide korraldada elamu- ja kommunaalmajandus, veevarustus ja kanalisatsioon, heakord, jäätmehooldus, tänavavalgustus, ruumiline planeerimine, KOV-sisene ühistransport ning teede ehitamine ja korrashoid (*Ibid.*).

Käsitlusi üldistades saab defineerida kohalikku avalikku teenust järgmiselt: kõigi KOVi territooriumil elavate elanike otsese või kaudse heaolu suurendamisele suunatud teenus, mida osutab KOV ise või teeb seda muu isiku kaudu, kasumi mittetaotlemise eesmärgiga. Avalike teenuste hinda ei määra turg, nende väärtust kujundavad inimesed, tekitades nõudlust. Sellest, kuivõrd hästi osutatakse kohalikke avalikke teenuseid, sõltub KOVi konkurentsivõime, mis aitab suurendada elanike arvu ja meelitada territooriumile ettevõtjaid ja külastajaid tagades KOVi jätkusuutlikkust ja ellujäämise võimet. Avaliku valiku teooria (*public choice theory*) kohaselt võib teenuste osutamisega kaasneda avaliku sektori poolt ebaefektiivsus ja ülepakkumine, teenuste delegeerimisel era- või kolmandale sektorile aga tekib konkurents, mis võimaldab saada kvaliteetsemat teenust väiksemate kuludega (Boyne 1998: 697). Teenuste delegeerimine kodanike ühendustele (mittetulundusühingutele ja sihtasutustele) on seotud kahe eesmärgiga: tõsta avalike teenuste kvaliteeti (sihtrühmade ootustele vastamine ja kulutõhusus), kaasata ja võimestada ühendusi teenuste osutamisel (Kohaliku... 2009: 4).

1.2 Haldusreformid ja nende mõju avalike teenuste osutamisele

Käesolevas alampeatükis annab autor ülevaate 2017. aasta Eestis toimunud KOVide ühinemisest, ja haldusreformide seosest avalike teenuste osutamise ja kvaliteediga.

Kohalike teenuste osutamine on seotud erinevate lähenemisviisidega territoriaalse ümberkorraldamise osas, mis võivad oluliselt mõjutada kohalike teenuste osutamise tõhusust ja tulemuslikkust. KOVid peaksid olema võimalikult väikesed, kuid peab jälgima

mastaabisäästu potentsiaalseid võimalusi (Bailey 1999: 326). Jurisdiktsiooni suuruse probleemist saab üle nn raskete mehhanismidega, nagu ühinemine, kus piirkondi liidetakse uute poliitiliste, funktsionaalsete ja territoriaalsete üksuste moodustamiseks, või alternatiivina nn pehmete mehhanismidega, nt KOVide koostöö või ühissettevõtted, mis võimaldavad funktsionaalset optimeerimist, sekkumata paikkonna territoriaalsesse või poliitilisse staatusesse. Ühinemisreformidel võib olla positiivne mõju teenuste pakkumisele seoses mastaabisäästuga, siiski mõjutavad nad dramaatiliselt KOVide struktuure ja eeldavad suurt poliitilist ja kodanike konsensust. Pehmed mehhanismid pakuvad kohalike teenuste osutamisel poliitiliselt usaldusväärsemat territoriaalset ümbersuunamist, kuna need ei häiri olemasolevaid territoriaalseid struktuure. (Steen *et al.* 2017: 67)

Perioodil 1996-2014 ühines Eestis 71 KOVi üksust, mille tulemusel moodustus 30 uut valda ning omavalitsuste arv vähenes 254-lt 213-ni. Volikogu ja valitsuse liikmete arvates ei mõjutanud need üksikud vabatahtlikud ühinemised piisavalt omavalitsussüsteemi võimekuse kasvu tervikuna. Reformi läbiviimiseks võeti 2016. a vastu haldusreformi seadus, millega kehtestati KOVi miinimumsuuruse kriteeriumiks 5 000 elanikku ja soovituslikuks kriteeriumiks 11 000 elanikku. Vabatahtlikele ühinejatele nähti ette ühinemistoetus, millest üks osa oli kuni ühe aasta palga suurune kompensatsioon vabatahtliku ühinemise järgselt ametist lahkunud omavalitsusjuhtidele. Haldusreformi tulemusena vähenes KOVide koguarv 213-lt 79-le. Keskmine elanike arv ja keskmine omavalitsusüksuse pindala peaaegu kolmekordistus. Reformi järel vähenes alla 5000 elanikuga väikeste KOVide osakaal 79%-lt (169 reformieelset KOVi) vaid 20%-le (15 KOVi). (Ülevaade... 2018)

Haldusreformi seaduse vastuvõtmisel oli erinevaid arvamusi. EKRE fraktsiooni esimees väitis, et „ilma rahastamise suurendamiseta või taastamiseta vähemalt samale tasemele, kui see oli enne majanduskriisi, ei olegi võimalik paremaid teenuseid osutada. Päris väikesed omavalitsused, kus juhtimiskulud ühe elaniku kohta on ebanõistlikult suured, ei ole muidugi jätkusuutlikud. Kuid statistika näitab, et õige majandamise korral saavad endaga suurepäraselt hakkama ka 1500 kuni 3000 elanikuga omavalitsused“ (Eesti... 2016). Reformierakonna esialgne väga skeptiline arvamus haldusreformi suhtes muutus, kui esimees A. Ansip vahetus T. Rõivase vastu, kes võttis avatuma positsiooni. Ka keskerakondlane M. Reps, kes sõitis 2016. a läbi paljud Eesti KOVd, jäi haldusreformi suhtes skeptiliseks: „Enamikule valdadest on see ikkagi sunnitud abielu, ainult üksikud ütlevad, et liituks ka siis, kui sündi poleks. --- Mina presidendina ei oleks haldusreformi

seadust sellisel kujul välja kuulutanud“, kuid samas ta arvas, et reformi tagasikerimine tekitaks meeletu kaose. Kiisleri (IRL) sõnul näitasid küsitlused juba mitmeid aastaid, et elanike hulgas oli reformi toetajaid rohkem kui vastaseid. A. Aasma (Paide, SDE) hinnangul oli isegi KOVide juhtide hüvitiste määramine ülearune, kuna sundliitmise perspektiiv oli juba niigi piisav motivatsioon, et vajalikud otsused ära teha. Reform sai ellu viidud, kuna muutuste poolt saavutati lai poliitiline üksmeel, mis hõlmas ka varem skeptilisi erakondi. (Ideon 2018: 55-60)

Mäeltsemees avaldas arvamust, et haldusreformiga võib inimestele tekitada suuri lootusi KOVi kui avaliku halduse kvaliteetsemale toimimisele, sh teenuste paremale tagamisele, demokraatia arendamisele ning kontrolli ja järelevalve tugevdamisele, kuid seda ei saavutata, kui tegelikkuses muudetakse ainult KOVide piire. Tema sõnul on läbiviidud reform tavainimesi eksitav, kuna piiride muutmine ei tähenda haldusreformi lõpule viimist. J. Aab kinnitas, et haldusreform peaks KOV-ile looma raami suurema otsustusõiguse ning seejuures ka rohkemate ülesannete täitmiseks. (Mäeltsemees 2019)

Eesti haldusreformi ettevalmistamisel kasutati Taani 2007. aasta ja Soome 2009. aasta kogemusi, kuna neid peetakse edukamateks läbiviidud haldusreformideks (Viks 2018: 25). Taanis muutus 2007. a reformiga KOVi keskmine elanike arv 19 000 elanikult 55 000 elanikuni. Reformi eesmärgiks oli maksude haldamise ülesande äravõtmine maavalitsustelt ja riigi, piirkondade ning KOVide ülesannete eristamine. Peaaegu kõik endised maakondade ülesanded said antud KOVidele. Piirkondadele jäi tervishoiusektori haldamine. KOVide nüüdseid ülesandeid saaks keskvalitsus sama hästi hallata, nt integratsiooni- ja keeleõpe, tööhõive, keskkonnakaitse, koolid, kommunaal- ja päästeteenused. (Greve 2012: 135-136)

Taani haldusreformi mõjusid uurinud autorid leidsid, et mastaabiefektid ilmnevad asutuste tasandil, st kogukulud sõltuvad üksikute koolide, lasteaedade ja muude asutuste suurusest, mitte kogu omavalitsuse suurusest tervikuna, seega KOVi optimaalset suurust ei saagi tervikuna hinnata. Nad keskendusid administratiivsetele halduskuludele kui asutuse tasandil olevale nähtusele, ning jõudsid järeldusele, et need kulud vähenevad koos KOVi suuruse kasvuga. Siinjuures on oluline arvestada sellega, et Taani KOVid on mitmefunktsionaalsed üksused paljude ülesannetega ja elanike arvuga 5 000-100 000 vahemikus. (Blom-Hansen *et al.* 2014: 792)

Inglismaa KOVide administratiivset haldustõhusust uurinud autorid leidsid mastaabiefekti

esinemist kõigis KOVides. Nad rõhutasid, et KOVide reorganiseerimise otsustes peab lisaks suuruse ja struktuuri mõjule arvestama ka muude tehniliste ja demokraatlike kaalutlustega, nt teenuste osutamise, poliitika kujundamise ja rakendamise suutlikkuse, kohaliku autonoomia ja poliitilise esindatuse astmega. (Andrews, Boyne 2009: 756)

Samad autorid hiljem uurisid Inglismaa KOVide reorganiseerimise protsesside mõju avalike teenuste osutamisele, tuginedes organisatsiooniteooriale, mille järgi struktuurimuutustel on oluline mõju juhtimiskäitumisele ja organisatsioonilistele tulemustele ning tõenäoliselt ilmnevad need mõjud uue struktuuri väljakuulutamise ja käivitamise vahelisel perioodil. Ümberkorraldamise lühiajalised tagajärjed olid negatiivsed lisakulutuste ja väiksema tulemuslikkuse näol ning pikaajaline kasum ei pruugi olla kahjude korvamiseks piisav. Uurijad eeldasid, et sundliitmine võib olla destrukttiivsema mõjuga kui vabatahtlike liitumiste puhul ning reorganiseerimise poliitika „müügiga“ huvitatud isikutele võib kaasneda ressursside üleliigne raiskamine. (Andrews, Boyne 2012: 309)

Hollandi KOVide ühinemise mõjusid uurinud autorid ei leidnud ühtegi tõendit reformi mõju kohta KOVi kogukulude muutmisele. Nad ei leidnud tõendusi ka ühinemisega seotud mastaabisäästu olemasolu kohta, isegi väikeste KOVide ja ühtlaste eelistustega KOVide puhul. Samuti ei leidnud nad tõendusi sellele, et ühinemine aitab teenuste taset tõsta. Uurijate arvamusel peaksid keskvalitsused üldiselt olema KOVide suuruse suhtes ükskõiksed, kuna avalikke teenuseid ei parandata tingimata ühinemise kaudu. (Allers, Geertsema 2016: 680)

1.3 Majandusvaldkonna teenused ja nende osutamise võimalused

Selles alampeatükis selgitab autor detailsemalt majandusvaldkonda kuuluvate avalike teenuste iseloomu ja nende teenuste osutamise võimalusi.

Keskvalitsuse tasandil tegeleb Eestis paljude majandusega seotud valdkondadega, sh ehituse ja elamumajanduse, postiteenuste ja elektroonilise side, energeetika, transpordi, turismi, riigivara ja riigihangetega seonduvate, majandusarengute, ettevõtluse jpm küsimustega Riigikogu majanduskomisjon (Riigikogu... 2020). Keskkonnakomisjoni kompetents hõlmab keskkonnapoliitikat ja -kaitset, loodusressursside kasutamist ja looduskaitset (*Ibid.*). KOVide tasandil kuuluvad keskkonnakaitsega seotud tegevusalad tavaliselt samuti majanduskomisjoni pädevusse, nt Tartu linna majanduskomisjoni tegevusvaldkondadeks on

keskkonnakaitse, haljastus, liikluskorraldus, ühistransport, linnapuhastus, teedeehitus, veevarustus ja kanalisatsioon, jäätmekäitlus, turism ja ettevõtlus (Tartu... 2020). Viljandi majanduskomisjon tegeleb lisaks sooja-, elektri- ja gaasivarustuse, tänavavalgustuse, posti- ja sideteenuse, elamumajanduse ja ehituse valdkondade küsimustega (Viljandi... 2010). KOVide haldussuutlikkust uurinud konsultatsiooni- ja koolituskeskus Geomedia jagas majanduse ja keskkonnakaitse valdkonda viieks: jäätmemajandus; veemajandus; teed ja transport; kohalik areng, planeerimine, ehitus ja maakorraldus; muu elamu- ja kommunaalmajandus (nt heakord, energiamajandus); looduskaitse (Järvamaa... 2008: 13). 2018. aasta KOV teenuste tasemete seire metoodikas Geomedia jaotab majandusvaldkonna teenused järgmiselt (Kohalike...2018: 3): ehitustegevuse korraldamine, elamu- ja soojusmajandus, veemajandus (sh reoveekäitlus), jäätmehooldus, liikuvus (sh ühistransport, teed ja tänavad, tänavavalgustus).

KOV-i võimet pakkuda oma teenust võib käsitleda võimena müüa, kuid seda võib käsitleda ka võimena tõmmata ligi turiste, investoreid, ettevõtjaid. KOV-id püüavad meelitada ligi tööjõudu ja kapitali, pakkudes korrastatud elu- ja ettevõtluskeskkonda. Investeeringute ja töökohtade lisandumisega kasvab KOVide teenimisvõime, kuna kasvab maksumaksjate arv. See annab võimaluse investeerida rohkem infrastruktuuridesse ja inimestesse, aidata kaasa heaolu kasvule, olla konkurentsivõimeline ja jätkusuutlik. (Ust 2005: 326)

Uuringus „Maapiirkond noorte elu- ja ettevõtluskeskkonnana“ pidas 92% vastajatest oluliseks ettevõtluskeskkonna komponendiks kommunaalteenuseid, sh vee kvaliteeti ja kättesaadavust, elektri- ja internetiühenduse ning telefonilevi kvaliteeti. 84% tõi olulisena välja transpordi, sh teede hooldamise ja koormustaluvuse, sõidu ajalise ja rahalise kulu. Maale elama asumise motivaatoriks oli 19% jaoks hooldatud teed ja vajaduspõhine ühistransport, 4% jaoks kvaliteetne elektri- ja veeühendus elumajas. 55% pidas oluliseks looduskeskkonda, 44% sobiva töökohta olemasolu, 28% aktiivset ja ettevõtlikku kogukonda, 14% teenuste kättesaadavust ja olemasolu. Maal elamist takistavateks teguriteks tõi 60% vastajatest välja töökohtade puuduse, 48% puuduliku transpordi (halvad teeolud, teede vähene hooldamine), 31% teenuste halva kättesaadavuse, 15% koolide, lasteaedade ja huvihariduse kauguse/puudumise, 10% - kogukonna vähese koostöö KOV-iga, vähese noorte osakaalu, ühtsuse puudumise kogukonnas, 8% - elektri- või veevõrgustiku halva ühenduse/puudumise, 3% reostatud looduskeskkonna. (Maapiirkond... 2016: 26-27, 42)

Arvestades ülaltoodut saab väita, et majandusvaldkonna teenused mängivad KOVi elu- ja ettevõtluskeskkonna kujundamisel olulist rolli. Eriti olulisteks ettevõtjate jaoks on vee kvaliteet, korralik side ja teede korrashoid. Teede korrashoiu kvaliteet ja ühistranspordi korraldus on ka elukeskkonna kujundamise olulisteks teguriteks. Maale ligimeelitamise teguriks on paljude jaoks looduskeskkond, mis tähendab, et olulised on siin ka jäätmekäitlus, heakord ja muu keskkonnakaitsega seonduv. Seega, KOVi majandusvaldkonna teenuste kättesaadavus ja kvaliteet on piisavalt olulised tööjõu ja kapitali ligimeelitamiseks. Paraku ei põhjusta ainult nende teenuste hea tase kohe elanike ja ettevõtjate sissevoolu. Kriitilisteks teguriteks on nii elu- kui ka ettevõtluskeskkonna kujundamisel töökohtade ja kvalifitseeritud tööjõu olemasolu, millega on maapiirkondades probleeme. Samas korralik infrastruktuur, hooldatud looduskeskkond ja tasemel elamu- ja kommunaalmajandus aitavad luua sobivaid tingimusi ettevõtlusega tegelemise ja täisväärtusliku elu jaoks.

Kitcheni *et al.* (2019: 435) kohaselt on valla majandusvaldkonda kuuluvad teenused segatüüpi, kuna need on suunatud nii inimestele kui ka kinnisvarale. Ferris, Grady (1985: 337) järgi kuuluvad need nn „kõvade“ teenuste alla. „Pehme“ teenustena nimetasid nad sotsiaal-, kultuuri- ja hariduse teenuseid, mida Kitchen *et al.* (2019: 433) käsitlesid inimestele orienteeritud teenustena. Riigikontrolli käsitluse järgi on majandusvaldkonna teenused suuremal määral n-ö ehtsad avalikud teenused (Avaliku... 2007). Rahandusministeeriumi kohaselt on need suuremal määral kaudsed teenused (Strateegiline... 2018). Osaliselt saab lugeda otsesteks soojavarustuse, veemajanduse ning jäätmekäitluse teenuseid, kuna nende tarbimise mahu valib elanik ise ning maksab teenuste eest vastavalt tarbimisele. Arvestades seda saab jaotada majandusvaldkonna teenuseid, nagu ka teisi avalikke teenuseid, veel kaheks grupiks: tasulised teenused, mille eest maksavad elanikud vastavalt tarbimisele ja nõ „tasuta“ teenused ehk puhtad avalikud hüved, mida võimaldatakse kõikidele elanikele võrdselt, nt tänavavalgustus. Kaudseks maksjaks on sellel juhul ikkagi elanik, kuna avalikud hüved finantseeritakse üldjuhul elanike poolt makstud maksude arvelt.

Kommunaal-, ühistranspordi-, heakorra jt „kõvade“ teenuste osutamisel on tavaliselt suurem erasektori roll, samas kui „pehmed“ teenused täidetakse KOVi hallatavate asutuste abiga või delegeeritakse kolmandale sektorile (Kohaliku... 2009: 13). Töövõtjaks võib olla ka eraõiguslik isik, kuid pakutavat teenust peetakse avalikuks ning KOVi tulemuste eest vastutavaks. Teenuse sisseost sõltub turu olemasolust ning mõnikord peavad KOVid ise turu

loomist stimuleerima, kuid see võib kaasa aidata korrupsiooni tekkele (Steen *et al.* 2017:53).

Avalike teenuste osutamisel on oluline missiooni idee, mis tõrjub välja erasektoris domineeriva kasumi maksimeerimise idee. Avalike teenuste osutamiseks tihti sobib detsentraliseeritud pakkumine, mis erineb traditsioonilisest riigipoolsest pakkumisest detsentraliseerimise ja valikuvõimaluste poolest, ning puhtast turupõhisest mudelist selle poolest, et rõhutatakse vähem rahalisi stiimuleid ja hinnatakse rohkem missiooni. See võimaldab säästa otseste stiimulite kasutamiselt, kuid oluliseks on selliste tõhusate vahendite leidmine, mis arendaksid missiooni. (Besley, Ghatak 2003: 237).

Steen *et al.* (2017 :53) mainisid oma töös hübriidiseerumist ehk uute kohalike teenuste osutamise vormide loomist. Üheks näidiseks on sotsiaalne ettevõtlus, mis segab turgu sotsiaalse eesmärgiga, ja teiseks valitsuse ja turu segu munitsipaalettevõtete kaudu (*Ibid.*).

Avalike teenuste osutamise institutsiooniliste muutuste sisu, kiiruse ja suuna osas on olulisi erinevusi Suurbritannia, Mandri-Euroopa ja endiste kommunistlike riikide vahel (Steen *et al.* 2017: 53). Selge erinevus on ka kommunaalteenuste ja isiklike sotsiaalteenuste korraldamise vahel (*Ibid.*). 1980. aa tekkinud uue avaliku halduse (*New Public Management*, NPM) idee, mis võttis aluseks avaliku valiku teooria, rõhutas turgude kasvu avalike teenuste valdkonnas, juhtimisõiguse suurendamist ning aktiivset tulemuslikkuse mõõtmist ja juhtimist (Ferlie 2017: 1). NPMi mõju on rahvusvaheliselt erinev: mõned riigid pole NPMi mudelit lähendanud, Ühendkuningriik on äärmuslikult tugeva mõjuga, Uus-Meremaa ja Rootsi on tugeva NPMi mõjuga riigid, USA-d on hinnatud keskmise mõjuga riigiks (*Ibid.*). Eesti oli 2004. aastal üks neist Kesk- ja Ida-Euroopa riikidest, mis olid NPMi mudelitele kõige lähemal, kuid Eesti haldussuutlikkuse tasemel see oli vale tee, kuna NPM oli toonud kaasa ka negatiivseid tagajärgi, ja mitte ainult Kesk- ja Ida-Euroopas (Drechsler 2004: 391).

NPM-eelses etapis, eriti 1970. aastatel, oli KOVidel võtmeroll kohalike teenuste pakkumisel. Kommunaalteenuseid pakkusid riiklikud või kohalikud valitsused otse või oma ettevõtete kaudu. NPM-etapis hakkasid KOVid eraldama oma allüksusi munitsipaalstruktuurist, suurendasid nende autonoomiat ja andsid mõnele neist juriidilise isiku staatuse. Tavaliseks muutus ka kohalike teenuste, eriti kommunaalteenuste, pakkumine omavalitsuste või omavalitsuste vaheliste avalik- või eraõiguslike ettevõtete kaudu. Mõnel juhul kommunaalasutusi natsionaliseeriti ja mõnikord müüdi eraomanikele (nt Ühendkuningriik, Prantsusmaa ja Itaalia). Teistes riikides säilitasid KOVid omandiõiguse ja

kontrolli vähemalt osaliselt (nt Saksamaa, Holland, Põhjamaad). (Steen *et al.* 2017: 53)

NPM-järgsel etapil käsitletakse kohalike teenuste osutamise tõhususe ja kvaliteedi parandamise mehhanismina ka konkurentsi, kuid vähemalt Kesk- ja Ida-Euroopas saadi aru, et KOV ei pea teenuste osutamisest kõrvale jääma ning et sellel on oluline roll majandus- ja sotsiaalküsimuste lahendamisel (Drechsler 2004: 393). Steen *et al.* nimetasid sellist reformiideede võnkumist pendelefektiks, nt kui teatud perioodi jooksul osutatakse kohalikkude teenust allhanke vormis, seejärel korraldab seda uuesti KOV ise, enne kui naaseb uuesti teenuse delegeerimisele. Tänapäeval on KOVides suhteliselt laialt levinud hangete ja konkurentsi kasutamine ning mõnes riigis, näiteks Norras ja Hollandis, on kasutanud ka omavalitsuste vahelist koostööd mastaabiefekti loomiseks. (Steen *et al.* 2017: 53)

Hollandis kasutatakse paljudes majandusvaldkondades KOVide koostööd, nt elamumajanduses, linnaplaneerimises, keskkonnapoliitikas, tuleohutuses, prügiveos, ühistranspordis, liikluses. KOVid saavad ise või koostöös asutada ettevõtteid valla vara kasutamiseks või erastada seda vara eraettevõttele. 2012. a seisuga olid paljud munitsipaaltasandi elektri- ja gaasivõrgud, jäätmekäitluse-, keskkonnanaholduse-, ühistranspordi- ja paljud muud teenused müüdud eraettevõtetele. Samal ajal hakkasid selguma erastamise miinused ja probleemid ning erastamisele tekkis rohkem vastumeelsust. (Haaren-Dresens 2012: 469)

Taani KOVid kasutavad tihti teenuse osutamiseks täielikult enda omanduses olevaid tütarettevõtteid (Niemann 2019: 52). KOVid teevad ka koostööd, milleks on mitmeid võimalusi, kuid sageli korraldatakse seda eraõigusliku organisatsiooni vormis (Greve 2012: 146). Otsustavaks teguriks pole siiski vorm, vaid see, kas koostöö põhineb võimu üleandmisel või teenuste delegeerimisel (*Ibid.*).

Soome KOVides tegelevad teatud määral infrastruktuuri korrashoiuga, teede valdkonnaga, vee- ja energiavarustusega, heitvee- ning jäätmekäitlusega munitsipaalsed äriettevõtted ja ka eraettevõtted, kuid tavaliselt kuuluvad kommunaalteenused KOVile. Suurtes linnades on energiaametid, väiksemates KOVides pakuvad elektrit eraettevõtted või KOVide ühisettevõtted. KOVide asutused tarnivad ka kaugkütet. Pääaegu kogu kommunaalkulude maksumus kaetakse kasutajatelt võetavate maksetariifidega. (Mäenpää 2012: 185)

Eesti KOVid saavad teenuste osutamiseks valida erinevate vormide vahel: luua hallatava asutuse (avalik-õiguslik juriidiline isik); olla osanik või aktsionär aktsiaseltsis või

osaühingus; asutada sihtasutusi; olla mittetulundusühingute liige; erastada teenuseid. Elamu- ja kommunaalmajanduse, veemajanduse, ühistranspordi jms teenuste osutamiseks on paljud KOVid asutanud ettevõtteid, mis on nende omandis või nende valitseva mõju all. Mõned valdkonnad on eraettevõtetele pikaajalisse kasutusse antud ja mõned on erastatud, sh ka välismaistele ettevõtetele. Paljud elamumajandusega tegelevad ettevõtted on erastatud. KOVide koostöö toimub peamiselt avalike teenuste ühise pakkumisega, nt jäätmekäitluse, hariduse, transpordi, sotsiaalhoolekande ja tervishoiu valdkonnas. (Mäeltsemees 2012: 166)

2007. a korraldasid KOVid heakorra teenuseid valdavalt oma asutuste või struktuuriüksuste kaudu. Jäätmevedu, teehoid, ja hulkuvate loomadega seonduvad ülesanded olid aga suures osas delegeeritud erasektorile. Veemajandus oli KOVides praktiliselt võrdsel arvul juhtudest vastavalt munitsipaalomandis või eraõigusliku juriidilise isiku omandis ja kõige sagedamini olid vee-ettevõtjateks munitsipaalettevõtted. Teede, tehnovõrkude ja rajatiste väljaehitamisel kaasati valdavalt äriühinguid. Mõnes KOVis täitis teatud teehoiu ülesandeid KOVi struktuuriüksus, teatud ülesanded aga olid delegeeritud äriühingule. (Olle 2008: 6-7)

2009. a Eesti KOVidel oli otsene või kaudne valitsev mõju 382 äriühingus ja sihtasutuses, esikohal oli kommunaalmajandus (64%), levinud oli ka vara rendile andmine ja hooldus (10%), tervishoid (7%), jäätmekäitlus, spordivaldkond ja sotsiaalhoolekanne (kokku 3%) (Valdade... 2010). 2014. a 63% KOVid olid osa teenuseid delegeerinud kodanikeühendustele, neist enim delegeeriti kultuuri ja vaba aja, spordi, piirkondliku elu edendamise, noorsootöö ja sotsiaalhoolekande teenuseid, kuid 32% KOV-idest delegeerisid ka elamumajanduse ja 15% keskkonnakaitse valdkondade teenuseid (Avalike... 2014).

1.4 Avalike teenuste kvaliteedi mõõtmine

1.4.1 Avalike teenuste kvaliteet ja efektiivsus

Käesolevas alampeatükis avatakse kvaliteedi mõiste ja tutvustatakse kvaliteedi ja efektiivsuse määratlustele teaduslikku lähenemisviisi.

Rahvusvahelise kvaliteedijuhtimise terminoloogia standardi ISO 9000:2015 järgi on kvaliteet määr, milleni olemi tunnuste kogum vastab nõuetele. Olemi all mõeldakse protsesse, tooteid, tegevusi, süsteeme, organisatsioone või mistahes nende kombinatsioone.

Nõuete all aga mõistetakse vajadust või ootust, mis on avaldatud, üldiselt eeldatav või kohustuslik. Seega kvaliteet tähendab tarbija jaoks nii kindlaksmääratud kui ka eeldatavaid vajadusi ja ootuste täitmise määra. Kvaliteet saab olla halb, hea, suurepärase. (ISO 9000:2015)

Parasuraman *et al.* (1985: 41) järgi on kvaliteet „kõikehõlmav ja ebaselge konstruktsioon“. Kui organisatsioonis üritatakse pakkuda kvaliteetset teenust, on ülioluline, et organisatsiooni arusaam kvaliteetsest teenusest põhineks klientide ootustel (Parasuraman *et al.* 1988: 13). „Kvaliteeti on erinevalt määratletud kui väärtust, spetsifikatsioonidele vastavust, nõuetele vastavust, kasutuskõlblikkust ja klientide ootuste täitmist või ületamist (Reeves, Bednar 1994: 419). Igal määratlusel on nii tugevusi kui ka nõrkusi selliste kriteeriumide osas nagu mõõtmine ja üldistatavus, juhtimislik kasulikkus ja olulisus tarbijale, seega „ükski kvaliteedimääratlus pole alati parim“ (*Ibid.*: 427 - 428). Hastings, Saperstein (2014: 11) järgi on teenuse kvaliteet mitmekülgne mõõdik - see eeldab, et teenuse osutaja mõõdab kvaliteeti ja klient teatab oma kogemusest. „Teenuse kvaliteet on mitmemõõtmeline ja on palju sidusrühmi, kellel on erinev arusaam ühest dimensioonist“ (Boyne 1998: 705). Arusaam avalike teenuste kvaliteedist võib erineda teenuse tarbijate (kes on üldjuhul ka maksumaksjad), ametnike, teenistujate ja poliitikute vahel ning kvaliteedi hindamisel on oluline võtta arvesse erinevate osapoolte jaoks olulisi näitajaid. Grönroos'i (1993: 38) kohaselt saab kvaliteeti vaadelda nii tehnilisest kui ka funktsionaalsest väärtuspunktist: tehnilist kvaliteeti hinnatakse teenuste füüsiliste omaduste järgi ja funktsionaalne kvaliteet on teenuse osutamise protsessi kvaliteet.

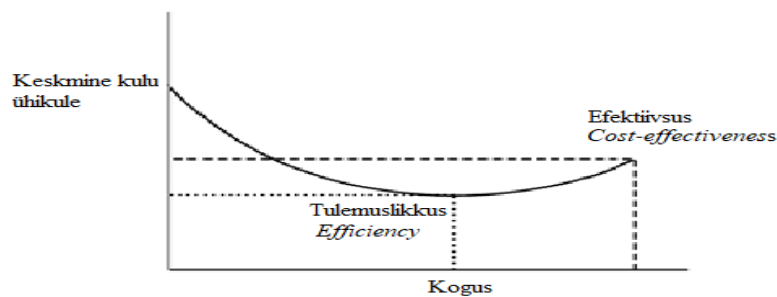
Parasuraman *et al.* (1985: 42) tõid välja järgmisi aspekte teenuse kvaliteedi kohta:

- teenuse kvaliteeti on tarbijal võrreldes toote kvaliteediga raskem hinnata;
- teenuse kvaliteedi tajumine tuleneb võrdlusest tarbija ootuste ja teenuse vahetult tajutud kvaliteedi vahel;
- kvaliteedi hindamise tulemused ei tulene ainult teenuse väljundist, vaid hõlmavad endas ka teenuse pakkumise protsessi.

Kvaliteedi kriteeriumid on igat tüüpi teenuse puhul individuaalsed ning sõltuvad mitmetest teguritest. Hinnates teenuse kvaliteeti ja selle mõõtmise meetodeid, on vaja arvestada teenuste eripäradega. Boyne (2003: 214) väitis, et 1980. aastatel hakati sellise kitsama mõistega „kvaliteet“, asendama seni kasutatud mõistet „tõhusus“ (ka efektiivsus, *effectiveness*). Suur osa toleleagsest kvaliteeti puudutavast kirjandusest käsitles ümbertöötatult varasemaid tõhusust puudutavaid töid (*Ibid.*). Drucker (1963) eraldas

puhtmajanduslikku kontseptsiooni, mis tähendab ressursside kulude ja nende kasutamisest saadud tulemuste suhet (tulemuslikkus, *efficiency*, „*doing things right*“), sotsiaalmajanduslikust kontseptsioonist, mis on suunatud vajalikke tulemuste vajaliku taseme saavutamisele (efektiivsus/tõhusus, *effectiveness*, „*doing the right things*“). Drucker'i (*Ibid.*) kohaselt on tulemuslikkus efektiivsuse peegeldus.

Spickeri järgi peab avalikke teenuseid hindama mitte ainult tootmise tulemuslikkuse (*efficiency*) alusel, vaid võtma arvesse ka teenuse tootmise tõhusust ehk efektiivsust (*effectiveness*). Tootmise tulemuslikkus ilmneb joonisel 1 näidatud kõvera alumises osas, kus piirkulud võrduvad ühiku keskmise maksumusega. Selleks, et teenus oleks tõhus, st elanikke usaldus oleks õigustatud, võib olla vajadus toota sellest punktist erinevat teenuse kogust. Tõhusus võib toimuda kõikjal kõveral, sõltuvalt poliitika eesmärkidest, kuid kõikehõlmavate ja universaalsete teenuste puhul kipub see paiknema kõvera tõusva osa kohal. Avalikud teenused ei püüa olla tootmistulemuslikud, neil on muu eesmärk. (Spicker 2009: 13)



Joonis 1. Tulemuslikkus ja efektiivsus (Spicker 2009: 16, autori tõlgitud).

Seega, sotsiaalmajanduslik tõhusus on tihedalt seotud teenuse kvaliteediga. Kui teenuse kvaliteedinäitajad on kõrged, siis tõusevad ka sotsiaalmajandusliku efektiivsuse näitajad. Erasektoris mõõdetakse tulemust üksikettevõtte tulude ja kulude vahega ning avaliku sektori kulusid ja kasu tuleks hinnata kogu ühiskonna perspektiivist (Шальнев, Ивлева 2016: 156).

Maxwelli kohaselt on nii tulemuslikkus kui ka efektiivsus kvaliteedi näitajateks. Tema töö välja järgmised kvaliteedi kriteeriumid (Maxwell 1984: 1471):

- juurdepääs teenustele/kättesaadavus (erinevate aspektide seisukohalt);
- sobivus (olulisus vajaduste aspektist);
- tõhusus, efektiivsus (vastavalt püstitatud eesmärgile, üksikisiku seisukohalt);
- võrdsus, ausus, tasakaal (tegevuse vastavus vajadusele);
- tulemuslikkus, optimaalsus (kasu suhe kulutatud ressurssidesse);
- aktsepteeritavus (üksikisiku, grupi, kogu ühiskonna seisukohalt).

Boyne (2003: 214) järgi on tõhususe kontseptsioon organisatsiooni teoorias olnud kesksel kohal juba üle sajandi. Boyne rõhutas tõhususe kolm erinevat tõlgendust ja nende mõju avalike teenuste parendamisele (*Ibid.*):

1) Üksikute organisatsioonide saavutused. Avaliku teenuse parendamine viitab seevastu organisatsioonide kogumite (nt kõik KOVid või piirkonnad) saavutustele, kus keskendutakse näitajate tõstmisele kogu „valdkonnas”, mitte üksikus organisatsioonis. Küsimuseks on, kas keskmise näitaja kasv näitab paranemist, kui mõne organisatsiooni näitajad on seejuures langenud või kui mõne piirkonna elanikud saavad halvemaid teenuseid või kui kasvab lõhe ka parimate ja halvimate vahel? Kui aga esmajärjekorras tõsta näitajaid kõige vaesemates kohtades, siis tekib küsimus õiglusest ja ebavõrdsuse suurenemisest paranduste tulemusena, kus ühe koha tootlikkust suurendatakse teiste arvelt, mainivad ka Besley ja Ghatak (2003: 246);

2) Erinevate organisatsioonide suhteliste saavutuste omavaheline võrdlus teatud ajaperioodi jooksul. Parandus puudutab teenuse näitajate ajalisi muutusi võrreldes algsetega. See aga võimaldab manipuleerida ja näidata avalike teenuste parendamist, valides nõrgema näitajaga võrdlusaasta või luua soovitud mulje, muutes parendamiskriteeriume;

3) Organisatsioonide edu. Peab arvestama sellega, et organisatsiooni tõhusus ja teenuse efektiivsus on kontseptuaalselt erinevad, kuna avalikke teenuseid pakuvad sageli organisatsioonide võrgustikud (Spicker 2009: 12). Mõni organisatsioon võib oma panust teenuse osutamisse efektiivsemaks muuta, kuid teenus tervikuna võib halveneda teiste osapoolte tõhususe languse tõttu. Parendamine ei toimu enne, kui teenuste osutamise süsteemid tervikuna (sh riigi-, era- ja vabatahtlikud organisatsioonid) paremaks muutuvad.

Kokkuvõtteks väitis Boyne (2003: 214), et avalike teenuste parendamine on dünaamiline protsess, tekitab olemuselt õigluse küsimusi ja on enamasti seotud mitmete organisatsioonide võrgustike toimimise, mitte üksikute organisatsioonide saavutustega. On oluline mitte võrdsustada avalikke teenuseid avalike organisatsioonidega, peab arvestama ka nende avalike teenustega, mis ei ole avaliku sektori omandis (Spicker 2009: 12).

1.4.2 KOV majandusvaldkonna avalike teenuste kvaliteedi mõõtmise põhimõtted

Käesolevas alampeatükis toob autor välja võimalused ja meetodid avalike teenuste kvaliteedi mõõtmiseks ja parendamiseks. Selgitatakse, kuidas on Eestis ja teistes riikides

mõõdetud avalike teenuste kvaliteeti.

Oma kodanike heaolu tagamiseks peab kohalik omavalitsus seadma esmatähtsaks kohalike avalike teenuste kvaliteedi parendamise. Valitsused kogu maailmas on mitmeid kordi avalikke organisatsioone ümber korraldanud, et pakkuda paremaid teenuseid. Kodanikud ootavad üha enam kohalike teenuste kvaliteetset, kättesaadavat ja tõhusalt juhitud pakkumist (Steen et al. 2017: 74). Kvaliteetsed kohalikud teenused ja piirkonna infrastruktuur võivad mõjutada ka majandusinvesteeringute otsuseid (Glaser 1991: 287). See omakorda mõjutab kogukonna elukeskkonna tingimusi. Tihti on avalikke teenuseid raske mõõta ja leida neile häid tulemusnäitajaid (James 2011: 1421). Ka Bailey (1999: 105) ütles, et avalike teenuste kvaliteedi mõõtmine on nii äärmiselt keeruline, kui üldse võimalik, kuna väljundite eesmärgid (nt sotsiaalteenuste osas) ei pruugi lihtsalt olla mõõdetavad ja/või kvaliteeti võivad mõjutada paljud muud (nt keskkonna-) tegurid.

Tulemuslikkuse mõõtmise teeb raskeks ka see asjaolu, et avalikel teenustel pole otsest hinda, elanikud maksavad avalike hüvede eest tavaliselt maksude näol ja isegi kui nad maksavad teenuse eest vastavalt tarbitud mahule (nt veeteenuse eest), siis tavaliselt ei ole neil alternatiivi. Seega ei saa valmidust maksta teatud hinda kasutada teenuse kvaliteedi kaudse indikaatorina. Samal ajal on teenuste osutamise taseme, efektiivsuse, kättesaadavuse, kvaliteedi jne mõõtmine väga oluline, kuna see võimaldab leida probleemseid kohti, seada uusi eesmärgi ja vältida mõttetut ressurside raiskamist ilma soovitud tulemuseta. On tõsisemaid arutelusid selle üle, kas kvaliteedikontseptsioone saab erasektorilt edukalt üle viia avalikele teenustele ning on oluline kindlaks teha, kuidas see kõige tõhusam võiks olla ja millised tingimused peavad olema tagatud (Rodríguez *et al.* 2009: 76). Avalike teenuste puhul peab arvestama elanike poolt makstud maksudega, muude kättesaadavate ressurside olemasoluga ja teenuste osutamist mõjutavate tingimustega (James 2011: 1421).

Kuna avalikke teenuseid osutatakse usalduse baasil, st maksumaksjate raha kasutatakse nende otsest nõusolekut küsimata, siis põhiküsimuseks on teenuste tõhusus - kas usaldus on saavutanud seatud eesmärgi või mitte. Avalike teenuste jaotamise otsused, mis põhinevad piirkulude ja piirhüvede vahelisel kompromissil, ei vasta avalikkuse ootustele teenuste taseme osas. Elanikele peab olema tagatud teatud hüvede kompleks. Kriteeriumid, mille alusel saab määrata vajaliku teenuse koguse ja -taseme, peavad vastama teenindatava elanikkonna õigustele või nõuetele. Kui äriettevõtte tõhusus seisneb selles, et iga üksuse

keskmised kulud tuleb viia miinimumini, siis usalduse kasulikkust optimeeritakse seevastu tasuvuse kaudu - eesmärgi saavutamine võimalikult väikeste kuludega. (Spicker 2009: 13)

Шальнев, Ивлева (2016: 156) kasutasid avalike hüvede tootmise efektiivsuse uuringus Covey (2016: 58-66) T/RV tasakaalu põhimõtet, kus T on soovitud tulemus ja RV - ressursid ja vahendid. Nad nimetasid seda täiendatud „kulu-efektiivsuse“ meetodiks, kus võetakse arvesse nii kvantitatiivseid kui ka kvalitatiivseid ressursse ja vahendeid. Ka inimeste usaldus on ressurss, mis aitab tõhusama toote tootmisele läbi kõrgema nõudluse toote vastu (kohalike teenuste puhul läbi inimeste valiku selle elukoha kasuks). Ainult tulemustele keskendumine toob kaasa tootmisvahendite kulumise, tööjõu kvaliteedi halvenemise, potentsiaali vähenemise. Ressurssidele ja vahenditele liigne kontsentreerumine on samuti ebaefektiivne, kuna see ei anna konkreetseid tulemusi. T/RV balansseeritud suhe tagab tasakaalu lühi- ja pikaajaliste eesmärkide vahel, hooldatud teede ja taastatud hoonete omamise soovi ja nende hüvede eest maksmise võimaluste vahelisel tasakaalul. T/RV tasakaal võimaldab valida avalike hüvede tootmiseks kõigist võimalustest kõige tõhusama. (Шальнев, Ивлева 2016: 158)

Avalike hüvede kvaliteedi hindamise lähenemisviiside analüüsimisel eristas Веретенникова (2016: 9) regulatiivseid ja tarbijahinnanguid. Regulatiivse hindamise eesmärk on kindlaks teha, mil määral vastab avalik hüve sellele hüvele seatud sotsiaalsetele standarditele ja regulatiivsetele nõuetele (*Ibid.*). Regulatiivsest hindamisest räägib ka EV Riigikontroll. Enamikul juhtudel pole seadusandja kehtestanud täpseid nõudeid, mistõttu saab mõõta ainult seda, kas KOVi on loonud teenuste pakkumiseks eeldused, s.t vajaliku süsteemi koos eesmärkide ja vastavate kordadega, aga mitte seda, kas ülesanne on täidetud või mitte (Avalike... 2012: 6). Seda lähenemisviisi saab rakendada peamiselt puhaste ja ühiskondlikult oluliste avalike hüvede analüüsimisel, nt riigikaitse, keskkonnakaitse jne (Веретенникова 2016: 9).

2008. a hindas Geomedia konsultatsiooni- ja koolituskeskus Järvamaa KOVide haldussuutlikkust kolmel dimensioonil (Järvamaa... 2008):

- KOVi toimimine riigi haldussüsteemi osana;
- KOVi toimimine (avalike) teenuste pakkujana;
- KOVi toimimine elanike avalike hüvede, vajaduste, ootuste rahuldajana.

Elanike rahulolu selgitati välja küsitledes elanikke telefoni teel “rahulolemise” küsimuste vormis. Esimese ja teise dimensioonide hindamiseks töös eristati 3 komponenti (*Ibid.*):

- 1) valdkonna juhtimine, sh: tegevuse kavandamine, valdkonna majandamine (finantspanus ja ökonoomsus), tegevuse korraldamise regulatsioonid, organisatoorne ülesehitus;
- 2) teenuse kättesaadavus: ruumiline ja institutsionaalne;
- 3) teenuse kvaliteet: füüsilised tingimused (rajatiste seisund, infrastruktuuride olemasolu, normikohane täituvus), teenust osutav personal (nõuded teenuse osutajatele, tema kvalifikatsioonile), teenuse sisu (kohustus pakkuda teenuseid, nõuded teenuse vormi osas).

Samad autorid (Geomedia) koostasid 2018. aastal Eesti kohalike avalike teenuste tasemete seire metoodika, lähtudes avarast avaliku teenuse mõistest, mis hõlmab endas nii otseseid kui ka kaudseid teenuseid ning tähendab avaliku hüve või väärtuse loomist (Kohalike... 2018: 14). Selle järgi peavad kohalike avalike teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi näitajad peegeldama seda, kuivõrd hästi KOV toodab oma elanike jaoks ühe või teise avaliku hüve.

Metoodika autorid hindasid iga teenusvaldkonda 3 hindamisdimensiooniga (*Ibid.*: 15):

- 1) Teenusvaldkonna korraldamise ja osutamise võimekus ehk ressursidest tulenevad eeldused teenuseid korraldada ja osutada:
 - strateegiline, regulatiivne ja organisatoorne valmisolek ja võimekus (8 üldist kriteeriumi);
 - inimvarast ja taristust tulenev valmisolek ja võimekus (10 üldist kriteeriumi);
- 2) Teenusvaldkonna korraldamise ja osutamise tase (sooritus, *performance*):
 - kättesaadavus (6 üldist kriteeriumi);
 - kvaliteet (14 üldist kriteeriumi);
- 3) Teenusvaldkonna korraldamise ja osutamise tulemuslikkus (5 üldist kriteeriumi, sh elanike rahulolu).

Iga valdkonna jaoks formuleeriti konkreetsed hindamiskriteeriumid vastavalt teenuse iseloomule ja eripäradele ning määrati iga kriteeriumi jaoks selle sisust lähtuv tase – teenuse baastase, edasijõudnu tase, eeskujulik tase. Baastaseme kriteeriumi seadmise aluseks on seadusest tulenev nõue või selge kriitiline tase, millest allapoole võib arvata, et teenusvaldkonna korraldamisel/osutamisel KOVil esineb tõsiseid probleeme. Edasijõudnu taseme kriteeriumid sobivad selliste aspektide hindamiseks, mis ei ole kriitilise tähtsusega kasusaajate heaolule, kuid mida KOVilt üldjuhul oodatakse. Eeskujuliku taseme kriteeriumiteks on nt uuenduslike lahenduste rakendamine, täiendavate võimekuste ja võimaluste kasutamine elanikkonna hüvede suurendamisel. (*Ibid.*: 18). Geomedia metoodikas esitatud valdkondade liigitamist ja kriteeriume kasutab Rahandusministeerium teenustasemete küsimustikes, mis on suunatud KOVile vastamiseks (KOV... 2018).

Andrews ja Boyne, uurides reformi mõju avalike teenuste osutamisele (*performance*), võrdlesid näitajaid piirkondade lõikes enne ja pärast reformi ning piirkondade omavahelisi näitajaid enne reformi. Tulemusi võrreldi reorganiseerimata KOVide näitajatega, et uurida, kas ümberkorraldusprotsess mõjutas näitajaid. Näitajateks võeti kogukulud elaniku kohta, teenuse osutamise kvaliteedi tase (riigi revisjonikomisjoni tulemused), hinna ja kvaliteedi suhe (kvaliteedi tulemused jagati kuludega). Muutujateks, mis võisid näitajaid mõjutada, võeti mõned kõrvaltegurid: rahvus, vanus, sotsiaalne klass, toimetulekutoetuse saajate arv, rahvaarvu netokasv, asustustihedus. (Andrews, Boyne 2012: 301-303)

Kokkuvõtlikult saab öelda, et avalike teenuste kvaliteedi hindamisel on oluline arvestada nii teenuse osutamiseks vajalike sisenditega kui ka teenuse osutamisest tulenevate väljunditega. Kuigi igal avalikul teenusel või avalikul hüvel pole olemas otseseid kehtestatud nõudeid või kinnitatud standardit, peab arvestama nende teenuste kõikvõimalikke regulatiivsete normidega, et osata hinnata, kui palju on KOV panustanud teenuse kvaliteedi parendamiseks. Oluliseks sisendiks teenuste osutamisel on ressursside olemasolu, sh vastav infrastruktuur, inimressurss jms. Rahastamine on samuti teatud määral indikaatoriks, mille abil saab mõõta ühte või teise valdkonda tehtud finantspanust. Seega kvaliteetse teenuse sisenditeks on normatiivsete nõuete jälgimine, vastavate füüsiliste tingimuste olemasolu ja seisukord, teenistujate piisav arv ja pädevus. See aga nõuab finantspanust valdkonda. Nende sisendite abil peab saavutama KOV teatud väljundid – oma elanikkonda teenustega rahulolu, positiivse hinnangu teenuse kvaliteedile ja edasise usalduse juhtimise vastu.

Grönroosi (1984: 37) kohaselt on saadud teenuse tajutav kvaliteet hindamisprotsessi tulemus, kui tarbija võrdleb oma ootusi teenusega, mida ta tajub, et ta on saanud, st vastandab tajutava teenuse oodatule. Веретенникова (2016: 9) järgi määrab tarbijate jaoks avalike hüvede kvaliteedi osutatava teenuse kvaliteet, hüve territoriaalne kättesaadavus ja taskukohasus. Tarbija hinnang avalike hüvede kvaliteedile seisneb selles, mil määral vastab avalik hüve tarbijate eelistustele ja ootustele, samuti nende rahulolu tasemele (*Ibid.*). Rodríguez *et al.* (2009: 76) hinnangul on kohaliku omavalitsuse väärtuse väga oluliseks indikaator on kodanike rahulolu, mille üheks põhjuseks on tugev seos kvaliteedi ja rahulolu vahel. Peab arvestama sellega, et ka madal teenuse kvaliteet võib põhjustada kõrge rahulolu avaliku teenusega, nt mugavus, kättesaadavus ja taskukohasus võivad suurendada rahulolu, mõjutamata tegelikku ettekujutust teenuse kvaliteedist, kuid see ei tähenda, et kvaliteedi mõõtmise haldamine ei tõsta kodanike rahulolu kõrgemaks (*Ibid.*: 81). Oliveri (1980: 460)

järgi võib kvaliteeti pidada rahulolu üheks komponendiks, kuna rahulolu või rahulolematust sõltub teenusekvaliteediga kokkupuutumisest ja selle kokkusattumisest eeldatavaga.

James (2009) töötas välja kodanike avalike teenuste ootuste mõõtmise metoodika. James analüüsis elanike rahulolu Inglismaa KOVide pakutavate teenuste kogumi suhtes (haridus, sotsiaal, keskkond, jäätmekäitlus ja vabaajaveetmine) ja eraldi jäätmekäitluse teenuse suhtes. Küsitlus koosnes 3 plokkist (James 2009: 15): 1) teenustega rahulolu (*Kuivõrd olete rahul...?*); 2) ootused teenuste suhtes (*Kas arvestades KOVile kättesaadavaid ressursse peab teenuste kvaliteet olema suurepärane?*); 3) tajutav tulemus (*Kas arvestades KOVile kättesaadavaid ressursse toimib teenus suurepäraselt?*).

Poister, Thomas (2011: 608) kasutasid James'i metoodikat ootuste mõõtmiseks riigimaantee teenuste suhtes, vastajail paluti nimetada teenuse protsent, mis nende arvates peaks standardile vastama. James (2009: 14) kasutas analüüsis kontrollmuutujaid, mis võiksid mõjutada elanike rahulolu teenuste suhtes: vanus, sugu, rahvus, kohalikesse rühmadesse kuulumine, töötuse tase, KOVi maksude tase. Mõned nendest teguritest võivad osutada mõju tulemustele ka Eesti tingimustes, nendeks on nt asustustihedus ja elanike vanus.

Tarbijate ootused baseeruvad osaliselt teenuse pakkuja poolt saadud lubadustel (Grönroos 1984: 37). Samuti mõjutavad ootusi sellised tegurid nagu traditsioonid ehk eelmine kogemus („see oli alati nii olnud“), ideoloogiad (religioon, poliitiline kaasatus) ja tarbijate vaheline suhtlus (suust-suhu turundus) (*Ibid.*). Haldusreformi ettevalmistajad lubasid inimestele avalike teenuste kvaliteedi tõusu, mis põhjustas inimestel vastavate õiglustatud ootuste teket. Juhul, kui parendamist ei tule, tekib inimestel rahulolematust. Peab arvestama ka sellega, et inimesed on harjunud saama teenust teatud viisil ja ajal ning selliste „traditsioonide“ muutmine võib mõjutada ka tajutavat kvaliteeti. Tarbija hinnang avalike hüvede kvaliteedile sõltub ka olemasolevast teabest selle hüve kohta (Веретенникова 2016: 9). Ühinenud KOVide elanikud suhtlevad omavahel ning suhtlesid ka enne haldusreformi, ning nende ootused teenuste suhtes võivad osaliselt baseeruda ka hinnangul teiste piirkondade teenuste kvaliteedile, st kui ühes piirkonnas oli mõne teenuse kvaliteet kõrgem, siis inimesed ootavad, et ka nende piirkonnas sama teenuse kvaliteet paraneb. Seega on oluline teenuste kvaliteedi hindamisel uurida elanike arvamust ning nende ootusi avalike teenuste kvaliteedi suhtes. Elanike ootusi ja hinnanguid võib mõjutada ka elanike nformeerimine avalike teenuste tõhususest: teave positiivsete tulemuste kohta tekitab inimestel positiivseid ootusi ja muudab positiivsemaks nende suhtumise omavalitsusse, teave teenuste halva toimivuse kohta

alandab positiivseid ootusi, võib kahjustada organisatsiooni mainet, kuid ei alanda normatiivseid ootusi, mis muul viisil muudaksid kodanike rahuldamise kergemaks (James 2011: 1432).

Kuna kodanikud on lõppkasusaajad ja sõltuvad avalike teenuste korralikust osutamisest, pakuti New-Yorkis ideed kaasata elanikke avalike teenuste osutamise hindamise kriteeriumite väljatöötamisse. Kui teede hoolduse taset hindas valitsus kaebuste arvu ja renoveeritud tee km järgi, siis elanikud pakkusid teisi näitajaid: sujuvuse skoor, põrutuste arv km kohta, remondi kvaliteet, sujuvus pärast remonti, remondi tulemuste kestvus. Tänavate korrashoidu pakkusid elanikud hinnata jäätmete puudumise ja prügiveo ajakava olemasolu järgi, valitsus aga kogunud jäätmete koguse järgi (Cohn Bernam 2008: 5).

Elanike ja KOVi juhtide arvamused teenuste efektiivsuse ja kvaliteedi suhtes on erinevad, seega nii näitajate väljatöötamisel kui ka teenuste taseme hindamisel on vaja kaasata kõiki osapooli, selleks, et lõpptulemus oleks kõikide sihtrühmade jaoks optimaalne. Teenuste tootmise-tarbimise protsessi käigus leiab tarbija tavaliselt palju ressursse ja tegevusi, millest märku anda ja neid hinnata (Grönroos 1984: 37). Kodanike osalus võib nende kogemuste, eelistuste ja väärtuste kaudu toetada kohalike teenuste tootmiseks ja osutamiseks vajalike kvaliteedistandardite loomist ja paremate otsuste tegemist (Steen et al. 2017: 74).

1.4.3 Kvaliteedi mõõtmise mudelid

Erasektoris kasutatakse teenuste kvaliteedi mõõtmiseks laialdaselt SERVQUAL mudelit, mis annab võimaluse mõõta tarbijate rahulolu tulemuste ja ootuste lõhe alusel (Parasuraman *et al.* 1985: 41). Mudel koosneb viiest osast (Parasuraman *et al.* 1988: 23):

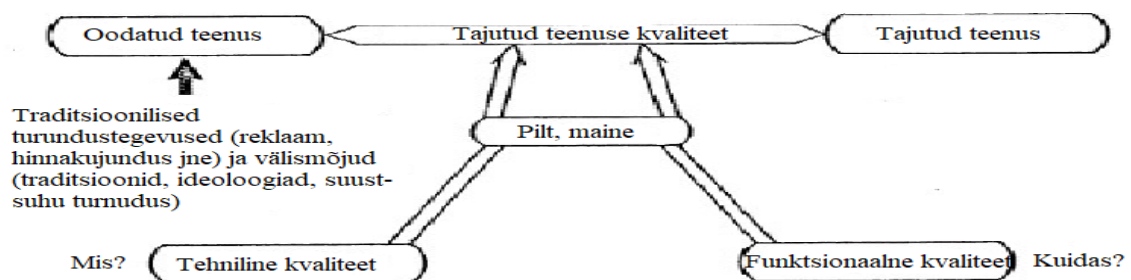
- materiaalsus ehk füüsiline keskkond - rajatised, seadmed, töötajate väljanägemine;
- usaldusväarsus - võimalus osutada teenust täpselt ja usaldusväärselt;
- reageerivus - töötajate võimekus aidata tarbijaid ja pakkuda teenuseid viivitamatult;
- empaatia – hoolivus, individuaalne tähelepanu tarbijatele;
- kindlus - töötajate teadmised, abivalmidus, võime tekitada usaldust ja konfidentsiaalsust.

SERVQUAL mudel koosneb kahest küsimustikust. Üks mõõdab tarbijate ootusi teenuste suhtes ja teine teenuste tajutava kvaliteeti. Mudelit väljendab algoritm „kvaliteet võrdub tajutav kvaliteet miinus oodatud kvaliteet“ ($Quality = Perception - Expectation$). Ankeedid koosnevad 22 Likerti 7-mõõtmelises skaalas („olen täiesti nõus“ – „üldse ei ole nõus“)

küsimusest, mis jagunevad ülaltoodud viie dimensiooni vahel. Mudel avastab lahknevusi ootuste ja tulemuste vahel. Kvaliteedi üldist taset saab hinnata lisades mudeli komponentidele olulisuse kordajaid. Mudel on väärtuslikum, kui mõõta kvaliteeti perioodiliselt ja jälgida muutusi ning kui seda kasutada koostöös kvaliteedi mõõtmise teiste meetoditega (nt teenistujate ja teenuste pakkujate küsitlused). (Parasuraman *et al.* 1988)

Bolton, Drew (1991: 2) töötasid välja suhtumisel (*attitude*) põhinevat mudelit, mis näitab, et tarbija praegune suhtumine põhineb tema ootuste osa tulemuste mõõtmise kasuks, kuna tarbija rahulolu tase ei peegelda piisavalt täpselt teenuse tajutava kvaliteedi taset. Nad pakkusid hinnata teenuse kvaliteedi tarbijate tajutava kvaliteedi alusel, nimetades seda SERVPERF mudeliks, mis baseerub terminil *performance* – teostamine ja rõhutades, et see ei ole vastuolus ootuste mõju tähtsusega tarbijate arusaamale teenuse kvaliteedist. (*Ibid.*)

Grönroosi (1984: 38) teenuse kvaliteedi mõõtmiseks mudel on esitatud joonisel 2.



Joonis 2. Teenuse kvaliteedi mudel (Grönroos 1984: 40, autori tõlgitud).

Mudeli üheks mõõdikuks on tehniline kvaliteet ehk see, mida klient saab (väljundi kvaliteet), ja teiseks - funktsionaalne kvaliteet ehk see, kuidas teenust osutatakse (protsessi kvaliteet). Funktsionaalne mõõde on väga oluline tajutava kvaliteedi kujunemisel ning tihti mängib isegi suuremat rolli kui tehniline. Nendel baseerub suuremas osas kolmas mõõde: teenuse pakkuja pilt ehk maine. Ootusi mõjutavad ka traditsioonid, poliitiline kaasatus, suust-suhu turundus. Ootused omakorda mõjutavad tajutud kvaliteeti. (Grönroos 1984: 38)

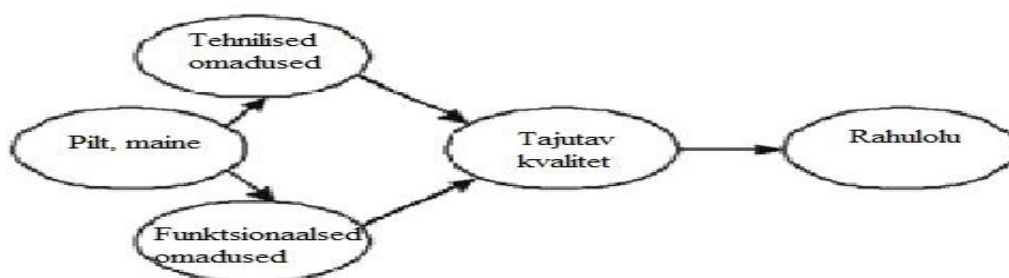
Grönroos'i mudelit nimetatakse Põhjamaise koolkonna ja Parasuraman'i *et al.* mudelit Ameerika koolkonna vaateks. Esimene mudel kasutab kvaliteedi mõõtmiseks kahte dimensiooni, teine viit. Mudelid on sarnased selles, et kasutavad diskonfirmatsiooni paradigmat, arvestades erinevust oodatud ja tajutud kvaliteedi vahel. (Changhong *et al.* 2008:1057) Rodríguez *et al.* ühendasid SERVQUAL mudelit Grönroos'i mudeliga ning said kolm uut mõõdet avalike teenuste kvaliteedi hindamiseks (Rodríguez *et al.* 2009: 77):

1) objektiivsed või tehnilised omadused; 2) subjektiivsed või funktsionaalsed omadused; 3) üldised omadused, „varjatud pilt“ (KOV-i eritunnustega seotud üldised elemendid, maine).

Rodríguez *et al.* toetusid varasemalt määratlenud avalike teenuste kvaliteedi mõjuvatele elementidele (Sancho 2009 ref Rodríguez *et al.*: 77):

- juurdepääs teenusele (füüsiline, sh kontori asukoht; materiaalne, sh kohandatus puuetega inimeste jaoks; ajaline, sh kontori lahtioleku ajad);
- suhtlusviis (elanikule arusaadava kuid juriidiliselt korrektse keele kasutamine);
- arusaadav haldussüsteem (elanik teab, kust leida informatsiooni, kuhu pöörduda jne);
- võime reageerida paindlikult ja kiiresti (vajaduste rahuldamine, arvamustega arvestamine);
- vastuvõtlikkus teenustele (elanike kaasamine teenuse määratlemisse),
- teenuseid osutavate töötajate pädevus (inimressursi tehnilised võimalused);
- teenistujate viisakus ja lahkus (elanikega kokkupuutuvate töötajate sõbralik kohtlemine);
- usaldusväärsus teenuse pakkumisel (võrdne kohtlemine, võrdsus ja professionaalsus);
- töökindlus ja vastutus teenuste pakkumisel (järjepidev ja täpne teenuse osutamine, eesmärkide eest vastutavate isikute määramine, elanike usalduse õigustamine);
- varustuskindlus ja materiaalsed aspektide kvaliteet (nt puuetega inimeste ergonoomika).

Kvaliteedikomponentide seost rahuloluga analüüsi elanike küsitluse alusel, mis sisaldas SERVPERF elemente. Kasutati 5-mõõtmelist skaalat ning hinnati 4 mõõdet: pilt, tehnilised omadused, funktsionaalsed omadused, tajutav kvaliteet. Lisaelemendina võeti rahulolu, mis seostus eelnevate muutujatega. Mudel on esitatud joonisel 3. Tulemused näitasid, et tajutav kvaliteet baseerub tehnilistel ja funktsionaalsetel omadustel, mis sõltuvad ka mainest. Tajutava kvaliteedi tasemest sõltub elanike rahulolu tase. (Rodríguez *et al.* 2009: 78-87)



Joonis 3. Rahulolu põhjuslikkuse mudel (Rodríguez *et al.* 2009: 82, autori tõlgitud).

Changhong *et al.* (2008) töötasid välja mitmetasandilise ja mitmedimensioonilise mudeli kommunaalteenuste tajutud kvaliteedi kontseptualiseerimiseks. Mudel (joonis 4) mõõdab teenuse üldist kvaliteeti kolme peamise dimensiooni järgi (*Ibid.*):

1) teenuse väljund ehk tulemus, mille alamõõtmel on:

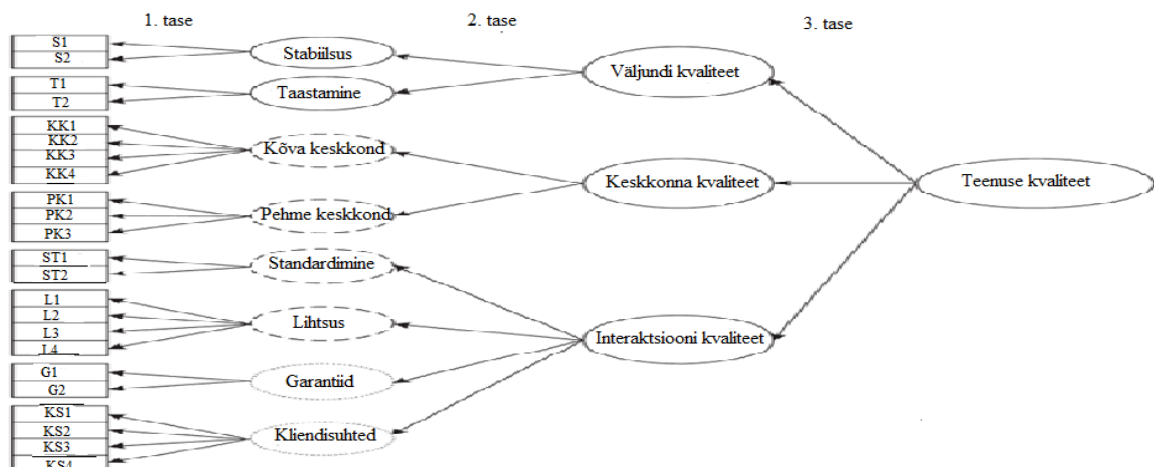
- teenuse stabiilsus (erinevad kvaliteedinäitajad, nt vee reostustase)
- rikke taastamine (teenuse osutaja võime ja tahe taastada tõrgetest ning rikete sagedus);

2) teenuse keskkonna kvaliteet, mille alamõõtmed on:

- kõva keskkond (füüsiline keskkond, nt kontoriruum)
- pehme keskkond (inimeste vaheline keskkond, sh sõbralikud ja vastutulelikud töötajad);

3) teenuse koostoime ehk interaktsiooni kvaliteet, mille alamõõtmed on:

- standardimine (arusaadavate normide ja reeglite olemasolu ja nende jälgimine);
- lihtsus (teenuse osutaja ja tarbija vaheliste tehingute tegemise mugavus);
- garantiid (teenuse osutaja poolne kvaliteedi garantii ja lubaduste täitmine);
- kliendisuhted (kaebuste esitamise mugavus, lahendamise kiirus ja tõhusus, tarbijate ettepanekute ja arvamustega arvestamine).



Joonis 4. Tajutava kvaliteedi mudel (Changhong *et al.* 2008: 1059, autori tõlgitud)

Hindamiseks kasutati Likerti skaalaga küsimustikku, hinnati nelja teenuse (vesi, gaas, elekter, soojusenergia) ja kahe klienditüübi (äriklient ja elanik) lõikes. Meetod oli sobilik eelmainitud teenuste kvaliteedi mõõtmiseks Hiina tingimusi arvestades, kuid ei pruugi alati sobida teiste teenuste ja teiste riikide jaoks. (Changhong *et al.* 2008: 1060)

Ülaltoodud käsitlusi üldistades saab väita, et kvaliteeti ei saa mõõta ühe kindla kriteeriumi järgi. Erinevat tüüpi teenustel on erinevad kvaliteedi näitajad. Lisaks, erinevate osapoolte arvamused teenuste efektiivsuse ja kvaliteedi suhtes on erinevad. Täielikuma pildi saamiseks on oluline avalike teenuste analüüsimisel ja hindamisel arvestada nii elanike soove ja eelistusi kui ka KOVi võimekust ja ressursse. On vaja arvestada ka teenuse osutamise protsessi sobivust elanikele ning oluliseks aspektiks on kodanike usaldus volikogu ja valitsuse liikmete vastu ja KOVi tahe osutada elanikele paremat teenust. Võttes arvesse haldusreformi aspekti, peab arvestama sellega, et inimestele oli lubatud kvaliteetsemaid teenuseid, seega teenuste halvenemine või reformieelsele tasemele jäämine võib tekitada inimestes usalduse kadumist või vähenemist kohaliku omavalitsuse vastu.

2. KOV MAJANDUSVALDKONNA AVALIKE TEENUSTE KÄTTESAADAVUS JA KVALITEET ÜHINENUD MUSTVEE VALLAS

2.1 Uurimistöö metoodika

Eesmärgi saavutamiseks ja püstitatud uurimisküsimustele vastamiseks on töös kasutatud kombineeritud uurimismetoodikat. Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis täiendavad teineteist ning nende kombinatsioon tekitab sünergia, mis võimaldab jõuda parema tulemuseni (Lagerspetz 1963: 279). Magistritöö eesmärgist tulenevalt on uurimisobjektiks Mustvee vald ja selle piirkonnad (endised KOVid, mis ühinesid 2017. a Mustvee vallaks). Peamiseks analüüsimeetodiks on majandusvaldkonda puudutavate arvandmete võrdlev analüüs endiste KOVide (praeguse Mustvee valla erinevate piirkondade) lõikes ja ühinenud Mustvee vallas kokku. Analüüs teostatakse endiste KOVide 2016. a ja uue valla 2019. a eelarvetes, seletuskirjades, eelarve täitmise aruannetes ja majandusaastaruannetes toodud andmete alusel. Leitakse, kui võrd on valla erinevate piirkondade majandusteenuste kulud tasakaalus (piirkondade ja teenuste liikide lõikes kokku ja inimese kohta). Lisaks arvandmetele uuritakse kvalitatiivse sisuga dokumente – arengukavasid, üldplaneeringuid, volikogu seadusakte, valdkondlikke eeskirju, lepinguid jne, et saada andmeid majandusvaldkonna juhtimisstruktuuri, teenuste mahu ja sisu, teenuste osutamise normide ja reeglite muudatustest, mis kaasnesid haldusreformiga.

Saadud tulemusi võrreldakse esmaste andmetega, mis kogutakse valla erinevate piirkondade kogukonnakogude liikmete seas läbiviidud küsitlusest, saamaks teada, kuidas nad vallaelanike esindajatena samade teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi muutust hindavad. Sama ankeetküsitlusega uuritakse Mustvee valla volikogu ja vallavalitsuse liikmete arvamusi, mis lubab võrrelda valla juhtivate isikute hinnanguid valla elanike esindajate hinnangutega. Valimi moodustamisel lähtutakse strateegilise valimi põhimõttest, mis tähendab, et tehakse kindlaks inimgrupid, kes teemaga mingil nendele eriomasel viisil kokku puutuvad (Lagerspetz 1963: 161). Kogukonnakogud on moodustatud perioodil november 2019 – veebruar 2020 valla erinevates piirkondades asustusüksuste täpsusega. Saare ja

Kasepää piirkondades on moodustatud kaks kogukonnakogu mõlemas, seega kokku on vallas 7 kogukonnakogu ning liikmete arv kokku on 47 (Avinurme – 9, Lohusuu – 7, Mustvee – 9, Raja – 7, Kasepää – 5, Kääpa - 5, Voore - 5). Kogukonnakogu statuudist lähtuvalt moodustatakse kogukonnakogud erinevate piirkondade huvide paremaks arvestamiseks. Kogukonnakogude liikmed valiti rahvakoosolekutel, seega on võimalik arvestada nende hinnanguid erinevate piirkondade elanike esindajate arvamustena. Valla poolt küsitakse arvamusi volikogu ja valitsuse liikmetelt, kuna nad on samuti valitud piirkondlikke põhimõtteid arvestades. Ühinenud Mustvee vallas on 21-liikmeline volikogu (5 liiget Mustvee piirkonnast, 5 – Avinurmest, 5 – Saarest, 3 – Lohusuust ja 3 - Kasepäält) ja 7-liikmeline vallavalitsus, kuhu peale vallavanema ja abivallavanema kuulub igast valla piirkonnast 1 liige. Vallavanem ja abivallavanem ei ole valimisse valitud, kuna nemad ei esinda konkreetset piirkonda, vaid valda tervikuna. Seega on volikogu ja valitsuse liikmete valimis on 26 inimest. Võrdleva analüüsi kasutamine võimaldab vaadelda erinevaid sotsiaalseid tegureid ja eeldab erinevate, nii kirjeldavate kui ka arvuliste, tegurite võrdlemist (Mills *et al.* 2006: 621). Antud töös käsitletakse nii kvalitatiivseid kui ka kvantitatiivseid võrdlusi.

Töös käsitleb autor järgmisi majandusvaldkonna alla kuuluvaid KOVi teenuseid: veemajandus (veevarustus, heitveekäitlus, sademevesi), soojamajandus, elamumajandus, liikuvus (ühistransport, teede ja tänavate korrashoid, tänavavalgustus), jäätmekäitlus, heakord ja haljastus, keskkonnakorraldus. Need tegevusalad kattuvad Rahandusministeeriumi eelarveklassifikaatori tegevusaladega, mis annab võimaluse analüüsida ühinenud KOVide andmeid võrdsetel alustel. Mustvee vallas kuuluvad need teenused majanduskomisjoni kompetentsi. Lisaks tegeleb komisjon vallavara valitsemise, ehituse, ruumilise planeerimise, turvalisuse, internetiühenduse, ettevõtluse ja turismi valdkondade koordineerimisega (Mustvee vallavolikogu... 2017). Põhjus valdkondade selliseks selekteerimiseks on selles, et valitud tegevusalad on KOKSist lähtuvalt KOVi ülesanded ning on suunatud suuremale osale elanikkonnast. Nende teenuste abil luuakse elukeskkond kogu valla kogukonnale. Vallavara valitsemise, ehituse, ruumilise planeerimise ja turvalisuse aspektid on analüüsitavates valdkondades läbivalt jälgitavad.

Majandusvaldkonna teenuste hindamise aluseks on võetud Geomedia poolt 2018. a koostatud töö „Kohalike avalike teenuste tasemete seire metoodika väljatöötamine ja testimine ning analüüsi läbiviimine“ (Kohalike... 2018). Metoodika autorite sõnul ei hinda

see „tegevusvaldkondi kõikselt, vaid üksnes niivõrd, kuivõrd need loovad kohalikele elanikele --- erinevat tüüpi hüvesid“, seega metoodika sobib kvaliteedi hindamiseks haldusreformi ja elanikele lubatud paremate teenuste kvaliteedi aspekte silmas pidades. Suuremat osa kriteeriumitest kasutatakse muudatusteta ja mõned sõnastatakse töö autori poolt asjakohasemalt vastavalt uurimistöös käsitlevatele teenustele ja piirkondlike erinevuste väljaselgitamise uurimissuunale. Töös ei kasuta kõiki võimalikke kriteeriume, vaid ainult neid, mis on maapiirkonna väiksema suurusega KOVidele iseloomulikud ning neid, mida on võimalik hinnata, lähtudes andmebaasides ja dokumentides kättesaadavatest andmetest. Kasutakse endiste KOVide 2016.a ja ühinenud valla 2019. a näitajaid ning teostatakse nende võrdlev analüüs.

Esmalt antakse töö empiirilises osas ülevaade Mustvee valla koosseisu kuuluvate endiste KOVide ühinemisprotsessist ning selgitatakse läbi võrdluse ühinenud endiste KOVide ja uue Mustvee valla profiile. Aluseks võetakse erinevad näitajad: rahvaarv, pindala, asustustihedus. Antakse ülevaade majandusvaldkonna korraldusest Mustvee valla erinevates piirkondades ja selgitakse välja pärast haldusreformi toimunud muudatusi selles valdkonnas.

Järgnevalt hinnatakse inimvarast ja taristust tulenevat valmisolekut ja võimekust järgnevate kriteeriumite järgi (Kohalike... 2018: 15-16):

IT1: Valdkonda korraldavad kvalifitseeritud KOV teenistujad;

IT2: Teenuse osutamiseks vajalik tehniline taristu on piisav ja heal tasemel.

Strateegilist, normatiivset ja organisatoorset valmisolekut hinnatakse järgnevate kriteeriumide alusel (*Ibid.*):

SR1: Valdkonna juhtimiseks on loodud strateegiline alus (valla arengukava ja valdkondlikud arengukavad, üldplaneering);

SR2: Valdkonna korraldamiseks on loodud õiguslik regulatiivne alus (eeskirjad, normid, reeglid, valdkondi puudutavad otsused);

SR3: Toetuste saamise võimaluste kasutamisega on loodud täiendav võimekus valdkonna korraldamiseks ja ülesannete täitmiseks.

SR4: Kolmanda sektori kaasamisega on loodud täiendav võimekus valdkonna korraldamiseks ja ülesannete täitmiseks.

Enne kättesaadavuse ja kvaliteedi hindamist hinnatakse finantspanust majandusvaldkonnale kokku ja igale teenusvaldkonnale eraldi. Näitajatena kasutatakse: 1) kogu valdkonna ja

erinevate teenusvaldkondade kulude osakaal eelarvest; 2) kogu valdkonna ja erinevate teenusvaldkondade kulude maht valla kohta üldiselt ja jaotus piirkonniti; 3) kogu valdkonna ja erinevate teenusvaldkondade kulud inimese kohta vallas üldiselt ja piirkonniti.

Teenuste kättesaadavust hinnatakse kasutades järgnevaid kriteeriume (*Ibid.*):

KS1: Teenuse kättesaadavus KOV elanikele on korraldatud;

KS2: Teenus on kodulähedane ja/või ruumiliselt piisavalt hästi kättesaadav;

KS3: Teenus on ajaliselt hästi ja paindlikult kättesaadav;

KS4: Teenust osutatakse taskukohase ja õiglase hinnaga.

Lisaks võrreldakse KOVide ühinemislepingus ühinemisjärgseks perioodiks planeeritud majandusvaldkonna tegevusi 2019. a lõpuks täideviidud tegevustega, kuna sellel on otsene mõju teenuste kättesaadavusele.

Järgmisena antakse hinnang majandusvaldkonna teenuste kvaliteedile järgnevate kriteeriumide alusel (*Ibid.*):

KV1: Elanikkonnale osutatavad teenused pakuvad mitmekesised tegevus- ja kasutusvõimalused;

KV2: Elanikud on informeeritud pakutavate teenuste sisust ja teenusepakkujatest;

KV3: Teenuste osutamisel seatakse ja järgitakse kvaliteeti tagavaid nõudeid;

KV4: Teenuste osutamisel kasutatakse teadmisi- ja tõendus põhiseid lahendusi;

KV5: Kliendid on kaasatud teenuste arendamisesse ning neil on võimalus anda tagasisidet.

Vastavalt Geomedia metoodika kriteeriumidele antakse igale teenusele kas baastase, edasijõudnud tase või eeskujulik tase. Kuigi Geomedia eristas igal tasemel alatasemed ning hindas teenuse üldtaset protsentides, on antud töös kasutatud töö autori poolt väljatöötatud hindamise variant, kus baastaset hinnati ühe, edasijõudnud kahe ja eeskujulikkude kolme punktiga ning kui kriteerium ei vastanud ühelegi tasemele, siis hinnati see null punktiga. See annab parema võimaluse valla piirkondi omavahel võrrelda ja tuua välja koondhinnangu.

Järgmise sammuna viiakse läbi küsitlus valla elanike esindajate ja valla volikogu ja valitsuse liikmete seas (lisa 1), mille järgi antakse hinnang Mustvee valla majandusvaldkonna avalike teenuste tulemuslikkusele ehk teenuste tajutavale kättesaadavusele ja kvaliteedile. Küsitlus koostatakse Google Forms abil ning saadetakse lingina vastamiseks e-posti kaudu Mustvee valla kogukonnakogude liikmetele ning volikogu ja vallavalitsuse liikmetele. Küsitluse

läbiviimise aeg on 20.04-26.04.20. Teadeolevalt Eestis puuduvad KOVi avalike teenuste kvaliteedi mõõtmiseks normeeritud ja valideeritud küsimustikud, seetõttu koostas töö autor ankeedi küsimused ise, kasutades kättesaadavuse ja kvaliteedi hindamiseks Geomedia metoodika kriteeriume, mida on kohandatud vastavaks käesoleva töö iseloomule. Küsimused on koostatud töö teoreetilises osas elanike arvamusi (James 2009: 15, Веретенникова 2016: 15) ja tarbijate rahulolu (Parasuraman *et al.* 1988) väljaselgitavates uuringutes kasutatud ankeetidele tuginedes ning küsimustik on esitatud lisas 1. Koostatud ankeetküsitluses küsitakse vastajalt esindatavat piirkonda, mis võimaldab välja selgitada piirkondlikke erinevusi.

Vastajaid palutakse anda hinnang KOV majandusvaldkonna teenustele ja kommenteerida oma arvamusi järgmiste aspektide osas:

- ootused seoses haldusreformiga teenuste parendamise ja piirkonniti ühtlustamise osas
- olukorda üldine muutus pärast haldusreformi valdkondade lõikes (ehk ootuste täitmine)
- teenuste kättesaadavus erinevate kriteeriumide lõikes
- teenuste kvaliteet erinevate kriteeriumide lõikes
- usalduse, kaasatuse ja informeerituse aspekt
- elanikkonda aktiivsus
- olulisemad probleemid
- praegused ootused/perspektiivide hinnang

Ootuste ja probleemide väljaselgitamine täiendab saadud kättesaadavuse ja kvaliteedi kvantitatiivseid hinnanguid ja teiseste allikate analüüsi käigus saadud arvulisi tulemusi kvalitatiivsete andmetega

Saadud ja analüüsitud andmete alusel tehakse järeldusi ühinenud Mustvee valla erinevate piirkondade majandusvaldkonna avalike teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi kohta ning tehakse ettepanekuid nende teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parendamiseks ja piirkondade omavaheliste teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi erinevuste vähendamiseks.

2.2 Mustvee valla ühinemisprotsess ja muutused majandusvaldkonna korralduses

Mustvee linn, Avinurme vald, Lohusuu vald, Saare vald ja Kasepää vald sõlmisid 21.12.2016 ühinemislepingu, mille kohaselt 2017. a KOV volikogu valimise tulemuste väljakuulutamise päevast tekkis uus omavalitsusüksus, Mustvee vald. Haldusreformiga tuli

Mustvee linna koosseisu ka Võtikvere küla endisest Torma vallast. (Avinurme... 2016)

Tabelis 1. on välja toodud ühinenud Mustvee valla piirkondade (endiste KOVide) territoriaalsed näitajad 31.12.2016. ja 31.12.2019. seisuga. Ühinenud Mustvee valla kõikides piirkondades on rahvaarv 2019. a võrreldes 2016.a vähenenud. 31.12. 2019. a seisuga Mustvee vallas elas kokku 5 428 inimest, valla suuremad asulad on Mustvee linn (1 243 in), Avinurme alevik (627 in), Raja küla (379 in) ja Lohusuu alevik (322 in). Mustvee valla asustustihedus 2019. a oli 8,83, kusjuures Mustvee linnas oli see näitaja 213,57, mis on valla keskmisest 24 korda suurem, nagu oli ka 2016. a. Asustustihedus on riigi keskmisest umbes 3 korda väiksem ning võrreldes Jõgevamaaga on umbes 3 in/km² väiksem.

Tabel 1. Ühinenud omavalitsusüksuste territoriaalsed näitajad 2016. ja 2019. aastatel. Autori koostatud (Mustvee valla koduleht; RV0291).

Piirkond	Seisuga 31.12.2016			Seisuga 31.12.2019		
	Rahvaarv	Pindala, km ²	Asustustihedus, in/km ²	Rahvaarv	Pindala, km ²	Asustustihedus, in/km ²
Avinurme	1271	193,61	6,56	1182	193,61	6,11
Lohusuu	699	104,51	6,69	683	104,51	6,54
Mustvee	1319	5,82	226,63	1243	5,82	213,57
Kasepää	1223	41,52	29,46	1151	41,52	27,72
Saare	1133	224,61	5,04	1084	224,61	4,83
Võtikvere	91	44,43	2,05	85	44,43	1,91
Kokku	5736	614,5	9,33	5428	614,5	8,83
<i>Jõgevamaa</i>	<i>31298</i>	<i>2604,56</i>	<i>12,02</i>	<i>28734</i>	<i>2544,86</i>	<i>11,29</i>
<i>Kogu Eesti</i>	<i>1315944</i>	<i>43468,18</i>	<i>30,27</i>	<i>1324820</i>	<i>43465,32</i>	<i>30,48</i>

Märkus. Kursiiviga esitatud read on toodud võrdluseks

Ühinemisläbirääkimisi KOVide vahel alustati 2016. a ning samal ajal moodustati piirkondade esindajatest töörühmad, mis tegelesid erivaldkondade andmete koondamisega ning ühinemisega kaasnevate teenuste koordineerimisega. Majandusvaldkonda koordineeris majanduse töörühm, mille ülesanded läksid pärast volikogu valimisi Mustvee vallavolikogu majanduskomisjonile üle. Ühinemislepingu seletuskirjas on toodud ühinemise põhjendustena muuhulgas ka sellised: „ühise planeerimise ja arendustegevusega tagatakse mõistlikum ressursside kasutus ning otstarbekam investeeringute kavandamine ja elluviimine; tagatakse suurem haldussuutlikus ja kvaliteetsemad avalikud teenused. Suuremas omavalitsuses on võimalik osutada ka selliseid teenuseid, mille sihtrühm eraldiseisvate valdadena/linnana on liiga väike.“ Alustades haldusreformieelsetes läbirääkimistest 2016. a käesoleva ajani kestavad töörühmade koosolekutel, volikogu ja komisjonide istungitel läbirääkimised piirkondade majandusvaldkonna teenuste osutamise ühe juhtimise alla üleviimise üle. 2020. a alguseks pole valla juhid teenuste osutamise parima viisi leidmisel ühisele arusaamisele jõudnud.

Ühinenud Mustvee valla volikogu ja valitsus koosnevad valla erinevate piirkondade (endiste KOVide) esindajatest. Valla keskus asub vallasiseses Mustvee linnas. Avinurmes, Lohusuus, Kasepää ja Saarel on moodustatud teenuskeskused, kus asuvad teenuskeskuse juhid ja sekretär-registripidajad. Mustvee valla üldjuhtimise tasandil on majandusvaldkonna koordineerimine mingil määral muutunud. Lisas 2 on toodud majandusvaldkonna üldjuhtimise struktuur 2016. ja 2019. aastal.

Juhtidega seotud näitajad on esitatud lisa 2 tabelis seetõttu, et väikestes KOVides täidavad ka juhid tihti majandusvaldkonnaga seotud ülesandeid, nt tegelevad ehitusregistriga, teehoiukavadega ja majanduse üldise koordineerimisega. Toodud andmetest on näha, et 2016. a oli viies KOVis hõivatud majandusvaldkonna korraldamisega kokku 13,25 spetsialisti, kui arvestada sisse ka KOVi juhtide ametikohad ja 2019. a on vastav arv kümme. Juhte arvestamata on vastavad arvud vastavalt 8,25 ja 8 töökohta. Seega saab öelda, et töökohtade arv valdkonnas praktiliselt ei muutunud, kuid muutus struktuur ja korraldus.

Mustvee valla abivallavanema üks kohustustest on majandusosakonna töökorralduse tagamine. Majandus- ja ehitusosakonnas on spetsialistid hõivatud järgmiselt:

- keskkonnaspetsialist: keskkonna- ja keskkonnakaitsealane tegevus, jäätmemajandus, keskkonnajärelevalve, valla territooriumi haljastuse ja heakorratööde korraldamine;
- maakorraldaja: maakorraldus, planeeringud, teede register;
- ehituse peaspetsialist: ehitus- ja kasutusload, ehitusjärelevalve, valla ehitusregister;
- majandusspetsialist: teede, välisvalgustuse, elamu-ja kommunaalmajanduse korrashoiu korraldamine; elektrilepingute, soojamajanduse, veemajanduse ja ühistranspordi küsimused.

Piirkonniti koordineerivad majandusvaldkonda teenuskeskuste juhid (edaspidi ka haldusjuhid), kelle ülesannete hulka kuulub teenuskeskuse töö korraldamine, arendustegevuse koordineerimine, järelevalve teenuste osutamise kättesaadavuse ja kvaliteedi üle, kogukonna ja vallavalitsuse vahel informatsiooni vahendamine. Samuti on nende ülesanneteks majandusvaldkonna hangete läbiviimine, hajaasustuse programmi koordineerimine ja eelarvete ja õigusaktide eelnõude koostamine oma piirkonnas.

Valdkonna spetsialistide (ilma juhtideta) kogu aasta brutopalgakulu suurenes 2019. a 12% võrreldes 2016. a, seega ühe töökoha keskmine brutokuupalk kasvas 16%. Eesti keskmine brutokuupalk kasvas perioodil 2016-2019 kokku 23% võrra (PA001), KOV ametnike vastav näitaja kasvas 25%, seega majandusvaldkonna palgakulu kasv oli loomulik ja tõenäoliselt oleks sarnaselt kasvanud KOVide endistes struktuurides vastavalt eelarvestrateegiates planeeritule (nt Avinurme planeeris alates 2017. a valla personalikulude keskmist iga-aastast

kasvu 6%, Lohusuu 2%, Mustvee 3,5%, Kasepää 1,5%, Saare 1,3%).

Lisas 3 on esitatud tabel majandusvaldkonna korraldamise kaardistamisega piirkondade ja erinevate teenuste lõikes 2016. ja 2019. a. Perioodil 2016 – 2019 ei ole üldine majandusvaldkonna teenusvaldkondade korraldamine oluliselt muutunud. Peamisteks muutusteks on Kasepää ÜVK üleandmine Emajõe Veevärk AS-le ning Kasepää ja Lohusuu tänavavalgustuse hoolduse üleandmine Mustvee Linnavara OÜ-le. Lisaks muutus ühistranspordikorraldus, mis oli enne reformi KOVides erinevalt korraldatud, nüüd on korraldus muutunud ühtlasemaks. Formaalseks muudatuseks on Saare piirkonna hallatava asutuse Saare Vallavara Mustvee Vallavaraks ümber nimetamine, kuid asutuse tööülesannete ulatus jäi Saare piiridesse (edaspidi kasutakse töös Saare Vallavara, et ei tekiks piirkondlikku segadust Mustvee Linnavaraga).

Jälgides inimvarast ja taristust tuleneva võimekuse kriteeriumide täitmist (lisa 4), saab öelda, et majandusvaldkonna üldine võimekus vastab 2019.a tugevale baastasemele (lisa 15).

Veemajanduse valdkonna inimvarast tulenev võimekus ei muutunud ning puuduseks on see, et valla struktuuris ei ole vähemalt 0,5 koormusega veemajandusega tegelevat teenistujat. Erandiks on baastasemel asuv Mustvee linn, kus valdkonda haldab munitsipaalettevõte, nagu ka enne reformi. Veemajanduse taristu võimekus parenes Lohusuu (uuendatud veepuhastaja) ja Kasepää (reoveetrassid ühendati Mustvee linna reoveepuhastiga). Taristu võimekus on piirkonniti erinev - Saare ja Lohusuu reoveepuhastid on halvemas seisus kui muudes piirkondades.

Soojusmajanduse valdkonna inimavarast ja taristust tulenev võimekus on jäänud reformieelsele edasijõudnud tasemele, selle koordineerimine ja taristu ei muutunud. Piirkonniti on taristu võimekus erinev, Mustvee soojusvõrgus on rohkem kadusid kui Saarel ja Avinurmes.

Elamumajanduse valdkonna inimvara võimekus ei muutunud ja jäi üldiselt baastasemele, kuna vallas pole vähemalt 0,25 koormusega elamumajanduse spetsialisti, nagu ei olnud KOVides ka enne ühinemist. Saare, kus teenust korraldab Saare Vallavara, asub teistest kõrgemal, edasijõudnud tasemel.

Liikuvuse (ühistransport, teed ja tänavad, tänavavalgustus) osas jäi inimvara baastasemele: vallas pole täiskohaga liikuvuse spetsialisti, nagu polnud ka 2016.a. Taristu võimekus on

jäänud samaks: kõvakatega teede osakaal vastab baastasemele ainult Avinurmes ja Mustvees.

Jäätmekorralduse valdkonna võimekus jõudis baastasemele, ala koordineerib vähemalt 0,5 koormusega keskkonnaspetsialist, 2016. a ei olnud see kriteerium täidetud ühelgi KOVil, piirkonniti on koordineerimine ühtlane.

Heakorda koordineerib baastasemel keskkonnaspetsialist, kuid põhiliselt ta tegeleb keskkonna- ja jäätmekorralduse valdkondadega. Parenemine on toimunud ennekõike Lohusuus ja Kasepää, kus 2016.a ei olnud valdkonnaga tegelevaid spetsialiste. Kõrgemal edasijõudnud tasemel on Mustvee ja Saare, kus tegutsevad munitsipaalasutused, nagu see oli ka enne ühinemist.

Keskkonnakaitse inimvara võimekus jõudis edasijõudnud tasemele, vallas on täiskohaga keskkonnaspetsialist, kes tegeleb ka keskkonnajärelevalvega. 2016. a tegelesid KOVide spetsialistid nende ülesannetega vaid osakoormusega. Piirkonniti erinevusi ei esine.

Seega, kokkuvõtteks saab väita, et võrreldes 2016. aastaga on üldine võimekus 2019. aastal teatud määral paranenud, piirkonniti esineb erinevusi teenusvaldkondade lõikes, kuid üldjuhul samasugused erinevused esinesid ka enne haldusreformi. Piirkonniti on ühtlustunud jäätmekorralduse, heakorra ja haljastuse ning keskkonnakaitse teenusvaldkondade inimvarast tulenev võimekus.

2.3 Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste osutamise strateegiline, regulatiivne ja organisatoorne valmisolek

Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste üldine strateegiline, regulatiivne ja organisatoorne valmisolek vastab peaaegu edasijõudnu tasemele. Strateegilisest aspektist vaadatuna on enamus valdkondi valla arengukavas käsitletud vähemalt baastasemele vastavalt, kuid endiste KOVide arengukavad olid detailsemad ning sisaldasid teenusvaldkondade täpsemat ja sisukamat analüüsi ehk vastasid edasijõudnu tasemele. Valla üldplaneering on valmimisel, seega kehtivad veel endiste KOVide üldplaneeringud. Üldplaneeringu vastuvõtmisega tõenäoliselt mitmed strateegilise valmisoleku osas esinevad erinevused muutuvad või kaovad. Kohalikest regulatsioonidest on Mustvee vald 2019. a

seisuga enamiku vajalikke määruseid jõudnud kehtestada. Organisatoorse võimekuse parendamiseks kaasatakse riiklikke ja rahvusvahelisi ressursse ning tehakse koostööd kolmanda sektoriga, kuid seda tehti ka enne reformi. Majandusvaldkonna erinevate teenusvaldkondade strateegilise, regulatiivse ja organisatoorse valmisoleku hindamiseks kasutatud konkreetsed kriteeriumid on toodud lisa 5, hinded on esitatud lisa 15.

Veemajanduse strateegiline valmisolek on parenenud eelkõige Lohusuus, kus 2016. a ei olnud nõuetele vastavat ÜVK kava, uus ÜVK kava käsitleb aga valla kõiki piirkondi. Kehtivad endised ÜVK liitumise ja kasutamise eeskirjad, kuid on kehtestatud üle valla reovee kohtkäitluse eeskiri, mida varem eraldi KOVidel ei olnud, seega regulatiivne valmisolek on parenenud. Organisatoorne valmisolek on tõusnud Lohusuus, kuna Mustvee vald osales kõiki piirkondi käsitlevas sademeveealade uurimise projektis, ning Kasepää ja Saarel, kuna 2017-2019 perioodi jooksul on need piirkonnad osalenud rohkem kui ühes ÜVK investeerimisprojektis. Kuna projektides osalemist hinnati kolmeaastase perioodi järgi (uuritav aasta ja kaks eelnevat), oli raskusi 2017. a alustatud projektide uuringusse paigaldamisega: 2017. a oli ülemineku periood, kus KOVid tegutsesid iseseisvalt, kuid ühinemisleping oli allkirjastatud ning suuremate väljaminekutega seotud tegevused pidid saama teiste KOVide heakskiidu. Lõppesid need projektid juba 2018 – 2019 perioodil. Seega 2017. a alustatud projekte on kajastatud nii 2016.a kui ka 2019. a andmetes. Projektides osalesid KOVid iseseisvalt palju, ühinenud valla koosseisus jätkati valdkonna arendamise ja toetuste kaasamisega. Kuna toetusi saab taotleda vee-ettevõtja, seega Kasepää ja Saare ei osalenud projektides enne Emajõe Veevärgiga liitumist.

Soojusmajanduse osas muutus madalamaks organisatoorne valmisolek Mustvees ja Saarel, kuna 2017-2019 perioodi jooksul osales vald ainult ühes soojusmajanduse projektis (Avinurme soojusvõrk), kuid 2014–2016 perioodil kaasasid toetusvahendeid kõik kolm kaugküttepiirkonda KOVid soojusmajanduse arengukavade koostamiseks.

Elamumajanduse osas parenes kõikide piirkondade regulatiivne valmisolek, kuna vallas kehtib eluaseme kohandamise toetuste saamise määrus, mis on seotud riigipoolsete toetuste saamisega ning mida ennem KOVides ei olnud. Nõrgaks kohaks on munitsipaal- ja sotsiaalkorterite kasutamise ja üüri eeskirju ühtlustamata jätmine - kehtivad Avinurme, Lohusuu ja Saare vanad eeskirjad, Mustvee ja Kasepää vastavaid akte Riigiteatajas ei leidu.

Liikuvuse osas strateegiline valmisolek on jäänud edasijõudnud tasemele. Regulatiivselt on

liikunud edasijõudnud tasemele - iga aasta kehtestatakse teehoiukava, kus on kõik piirkonnad käsitletud. 2016. a on Riigiteatajas leida ainult Saare valda puudutavaid regulatsioone. Toetuse olid 2016. a kaasanud Avinurme (kergliiklustee) ja Mustvee (promenaadi valgustus), 2019. a investeeriti toetuse abiga Mustvee-Kasepää kergliiklustee rajamisse.

Jäätmehoolduse strateegiline valmisolek parenes, kuna 2019. a hõlmab jäätmekava valla kõiki piirkondi, 2016. a Lohusuus ja Kasepää jäätmekavat ei olnud. Regulaatiivne valmisolek ei muutunud, kuna 2016. a olid KOVidel jäätmehoolduseeskirjad kehtestatud. Saarel oli 2016. a organiseeritud ohtlike jäätmete kogumisring toetuse abiga, 2019. a osales Mustvee vald sarnases projektis, mis hõlmas valla kõiki piirkondi. Kolmandat sektorit olid võimekuse suurendamiseks kaasanud kõik KOVid 2016. a., koostöö jätkus ka ühinenud valla tasandil.

Heakorra osas strateegiline valmisolek ei muutunud, kuna kehtivad vanad üldplaneeringud. Regulaatiivne valmisolek parenes Lohusuus, kus 2016. a ei olnud heakorra eeskirja. Organisatoorne valmisolek läks madalamaks, kuna Mustvee vald ei kaasanud valdkondlikke toetusi, perioodil 2014-2016 aga olid osalenud projektides Kasepää (kaldakindlustus) ja Mustvee (promenaadi heakord).

Keskkonnakaitse strateegiline valmisolek halvenes Avinurmes ja Kasepää, kelle arengukavades oli valdkond kirjeldatud detailsemalt kui uues arengukavas. Regulaatiivselt olukord paranes Lohusuus ja Mustvees, kus 2016. a ei olnud kehtestatud raielubade väljastamise ning koerte ja kasside pidamise eeskirju.

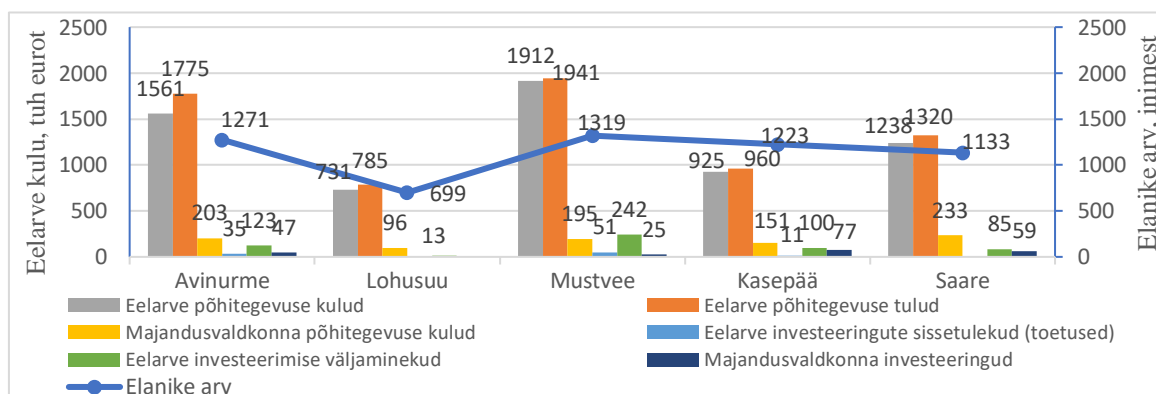
Võrreldes 2016. a on majandusvaldkonna üldine normatiivne valmisolek mingil määral paranenud. Olulisi erinevusi piirkondade vahel 2019. a ei esine eelkõige seetõttu, et valla arengukava, ÜVK ja jäätmehoolduse arengukavad käsitlevad kõiki piirkondi. Vastuvõetud eeskirjad kehtivad samuti kogu vallas. 2016. a võrreldes on ühtlustunud veemajanduse, jäätmekäitluse ja heakorra normatiivne valmisolek. Jätkuvalt on piirkondlikud erinevused säilinud 2016. aastast elamumajanduses, kus regulatiivseid akte pole uuendatud. Nii 2016. kui ka 2019. aastal esineb piirkondade vahel rohkem erinevusi organisatoorses aspektis ehk ressursside kaasamises.

2.4 Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste kättesaadavus ja kvaliteet

2.4.1 KOV finantspanus majandusvaldkonda

Lähtudes teoreetilistest käsitlustest (Maxwell 2009; Shalvev, Ivleva 2016), on kvaliteetsete teenuste osutamiseks vaja nii inimressurssi kui ka rahalisi vahendeid. Ressursside optimaalne ja efektiivne kasutamine tagab tasakaalu lühiajaliste ja pikaajaliste eesmärkide vahel, soovide ja võimaluste vahel. Avalike teenuste puhul on oluline vaadata nii kulude väljaminekuid kui ka tulubaasi, kuna avalikud asutused ei ole kasumile orienteeritud ettevõtted (Spicker 2009). Võrreldes ühinemiseelse perioodiga on Mustvee valla eelarve mahus ja struktuuris toimunud mitmeid muutusi. Kuni 2017. a koostas iga KOV oma iseseisva eelarve, 2018. a oli esimene aasta uues koosseisus, kus ühinevad KOVid koostasid oma eelarved kehtivate struktuuride ja põhimõtete alusel, kuid vastu sai võetud valla koondeelarve. 2019. a eelarve koostati kõiki muutusi arvestades. Valla eelarves ei ole üldjuhul raha jaotatud piirkondade lõikes, kuid raamatupidamises peetakse kulude arvestust suures osas piirkondi eristades. Tulude puhul on see raskesti teostatav, kuna riik eraldab nii toetus- ja tasandusfondi kui ka tulumaksu ühtse summana.

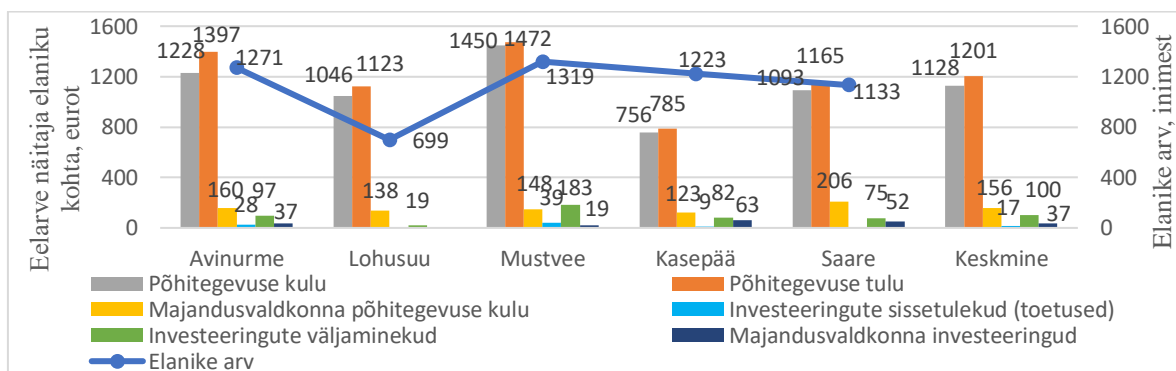
Lisa 6 alusel koostatud joonis 5 annab ülevaate endiste KOVide 2016. a eelarve täitmise põhilistest näitajatest.



Joonis 5. Endiste KOVide 2016. a eelarve täitmise näitajad ja elanike arv (seisuga 31.12.2016). Autori koostatud.

2016. a eelarve suurim põhi- ja investeerimistegevuse maht oli Mustvees, väikseim Lohusuus. Majandusvaldkonna suurimad põhitegevuse kulud olid Saarel ja väikseimad Lohusuus. Nende osakaal põhitegevuse kogukuludes oli KOVides vahemikus 10-19%, suurim osakaal oli Saarel ja väikseim Mustvees, mille peamiseks põhjuseks on see, et Saare

Vallavara kulud kajastuvad Saare eelarves, kuid Mustvee Linnavara OÜ näitajad Mustvee eelarves ei kajastu. Majandusvaldkonna suurimad investeeringud olid tehtud Kasepää ja Saarel, mille üheks põhjuseks on see, et Avinurme, Kasepää ja Saare vald kajastasid teede remonditöid investeeringutena, Mustvee ja Lohusuu - põhitegevusena. Majandusvaldkonna investeeringute osakaal koguinvesteeringutes oli Avinurmes 38%, Mustvees 10%, Kasepää ja Saarel 70%. Lohusuu 2016. a majandusvaldkonna investeeringuid ei olnud. Kokku viie KOVi majandusvaldkonna põhitegevuskulude osakaal eelarvete põhitegevuskuludes oli 2016. a 14% ning majandusvaldkonna investeeringute osakaal koguinvesteeringutes 37%. Kokku oli majandusvaldkonna põhi- ja investeerimistegevuse kulude osakaal kõigi KOVide eelarvete vastavatest väljaminekutes 16%. 2016. a eelarvete täitmise näitajad elaniku kohta koos viie KOVi keskmisega on esitatud joonisel 6, mis on koostatud lisa 7 alusel.

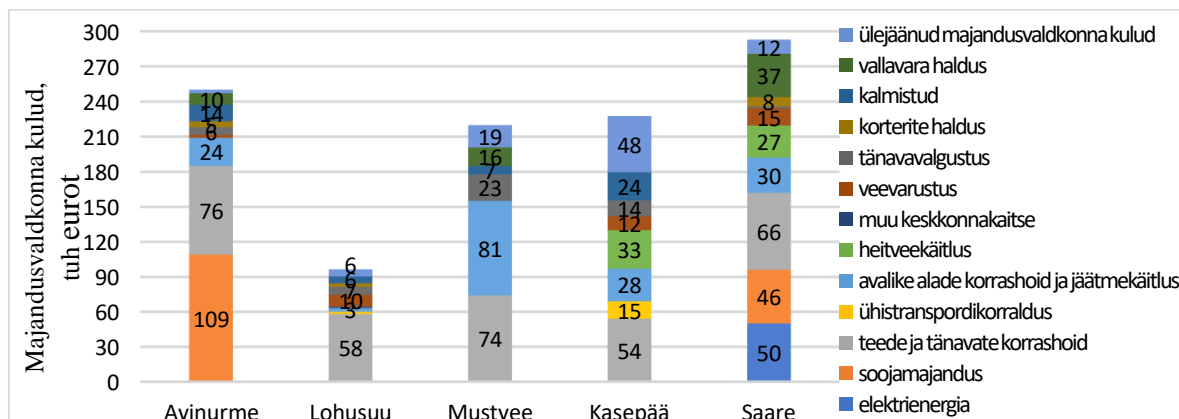


Joonis 6. Endiste KOVide 2016. aasta eelarve täitmise näitajad elaniku kohta ja elanike arv (seisuga 31. detsember). Autori koostatud.

Suurimad põhi- ja investeerimistegevuse kulud ja põhitegevuse tulud ning saadud investeerimistoetused elaniku kohta olid 2016. a Mustvees, väikseimad Kasepää. Majandusvaldkonna suurimad põhitegevuse kulud elaniku kohta olid Saarel, väiksemad Kasepää. Majandusvaldkonna suurimad investeerimisväljaminekud elaniku kohta olid Kasepää ja Saarel, siin aga jälle mängib rolli teede korrashoiu kulude kajastamise erinevus.

Viie KOVi keskmised põhitegevuse kulud elaniku kohta olid 1 128 eurot, sh majandusvaldkonna kulud - 156 eurot (14%). Keskmine põhitegevuse tulu elaniku kohta oli 1 201 eurot, keskmine saadud investeerimistoetus 17 eurot ja keskmine tehtud investeering 100 eurot, sh majandusvaldkonna investeering 37 eurot (37%). Kogu põhitegevuse eelarve näitajad elaniku kohta on keskmisest suuremad Mustvees ja Avinurmes, majandusvaldkonna põhitegevuse kulu puhul nendele lisandub Saare, majandusvaldkonna investeering elaniku kohta on keskmisest suurem Kasepää ja Saarel. Lisas 6 ja lisas 7 toodud tabelites on esitatud

eelarve täitmise summad absoluutväärtuses ja elaniku kohta teenusvaldkondade lõikes. Lisa 6 alusel koostatud joonis 7 illustreerib suurimad erinevused KOVide 2016. a eelarvetes.



Joonis 7. Endiste KOVide 2016. a eelarve täitmise majandusvaldkonna põhitegevuse kulud ja investeerimisväljaminekud teenusvaldkondade lõikes. Autori koostatud.

Vallavara halduse (majandusvaldkonna teenuste opereerimine) suurimad kulud olid Saarel, olles 3,7 korda suurem kui Avinurmes. Lohusuu ja Kasepää selliseid kulusid ei esinenud. Mustvees kajastuvad selle valdkonna põhitegevuse kulud Mustvee Linnavara OÜ eelarves, kuid linna eelarves kajastuvad 2016. a teostatud valdkonna investeeringud.

Veemajanduse kulud ei kajastu Avinurme eelarves, kuna seal on vee-ettevõtjaks Emajõe Veevärk. Avinurme veemajanduse kuludes kajastub hajaasustuse programmi raames eraldatud toetus. Sarnaselt Avinurmega ei ole antud valdkonna kulusid ka Mustvees, kus teenusega tegeleb Mustvee Linnavara. Saarel aga oli 2016. a veemajandus Saare Vallavara halduses. Kasepää koosnesid kulud vaid hajaasustuseprogrammi toetustest ja veepumpade haldamise kuludest. Veemajanduse investeeringuid tegi Kasepää (imbväljaku ehitus) ja Saare (reoveepuhasti projekteerimine).

Soojusmajanduse kulud moodustasid suurima osa majandusvaldkonna kuludest Avinurmes. Samuti moodustas soojusmajandus suure osa Saare valla kuludest. Mustvee linna eelarves see kulu ei kajastu, katlamaja on Mustvee Linnavara OÜ hallata. Lohusuu ja Kasepääl kaugküte puudub.

Korterite halduskulud olid suurimad Saarel ja Avinurmes, väiksemad Lohusuu. Mustvee ja Kasepää eelarvetes neid kulusid ei esinenud.

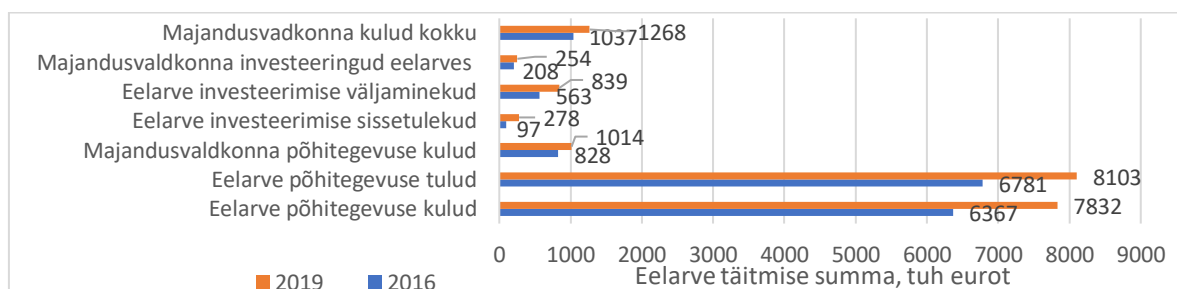
Teede ja tänavate korrashoiu suurimad kulud kokku olid Avinurmes ja Mustvees, suurimad

teede põhitegevuse kulud olid Mustvees ja Lohusuus, see võis sõltuda raamatupidamises kajastumise erinevustest. Ühistranspordi kulu Kasepää järel oli Lohusuus, kuid Kasepää kulust on see kordades väiksem. Tänavavalgustuse kulud olid suurimad Mustvees, väikseimad Saarel (ka elanike arvule koondatuna), kuid selles osas ei ole Saare teiste piirkondadega võrreldav, kuna tänavavalgustusele kuluva elektri summa kajastub selle piirkonna elektrienergia eelarves, sellel real kajastuvad hoolduskulud.

2016. a kajastati avalike alade korrashoiu kulusid jäätmeäitluse all, mis tõttu on need kulud näidatud ühe summana. Kulud olid märgatavalt suuremad Mustvees, moodustades peaaegu 50% uuritava viie KOVi vastavatest kuludest kokku. Väikseimad olid kulud Lohusuus. Kasepää heakorralikul sisaldasid ka jäätmejaama ülalpidamise kulusid.

Saare vallas oli suurim kuluallikas elektrienergia, mis sisuliselt on suuremas osas n-ö „kulude vahendamine“, st energia arvete kajastamine oma kuluna ja kulude jaotamisel esitatud arvete esitamine tuluna, kuid sisaldub ka tänavavalgustuse elektrit. Kasepää ja Saarel majandusvaldkonna 2016. a eelarvet suurendab ülejäänud majandusvaldkonna kulude komponent, kus need piirkonnad kajastasid maakorraldajate ja arendusspetsialisti töötasusid. Teised KOVid näitasid seda üldvalitsemise koosseisus.

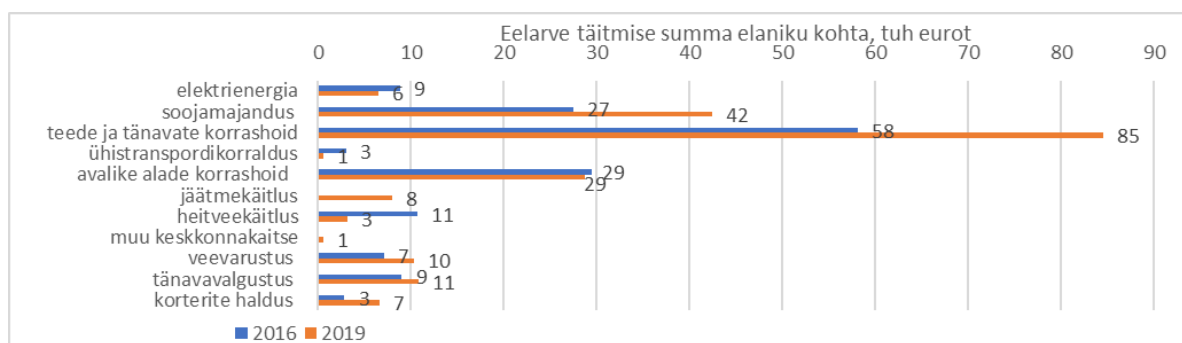
Lisa 6 alusel koostatud jooniselt 8 on näha, et vaatamata sellele, et 2019. a elanike arv kokku on vähenenud võrreldes 2016. a aastaga 217 inimese ehk 4% võrra, kasvasid eelarves kõik analüüsitavad kulud. Majandusvaldkonna põhitegevuskulude osakaal jäi samale tasemele (13%), majandusvaldkonna investeeringute osakaal oli 2019. a 7% väiksem kui 2016. a.



Joonis 8. Endiste KOVide 2016. a eelarve täitmise näitajad kokku ja ühinenud Mustvee valla 2019. a eelarve täitmise näitajad. Autori koostatud.

2019. a ei olnud valla raamatupidamises piirkonniti eristatud kõiki teenusvaldkondade kulusid, seetõttu on mõnda valdkonda raske absoluutsummade alusel detailsemalt analüüsida. Lisa 7 alusel koostatud joonisel 9 on toodud endiste KOVide 2016. a eelarvate

kokku ja Mustvee valla 2019. a erinevate teenusvaldkondade eelarve kulu elaniku kohta. Majandusvaldkonna kulu elaniku kohta kokku suurenes 21%, sh kasvasid soojusmajanduse kulud –54%, teede korrashoiu – 46%, veevarustuse – 46%, tänavavalgustuse – 21%, korterite haldus – 134%, samas vähenesid kulud elektrile – 27%, ühistranspordile – 82%, heitveekäitlusele – 71%, vallavara haldusele – 21% võrra. Avalike alade korrashoiu ja jäätmekäitluse teenusvaldkondade kokku kulud elaniku kohta kasvasid 28%.



Joonis 9. Endiste KOVide 2016. a eelarvete kokku ja ühinenud Mustvee valla 2019. a erinevate teenusvaldkondade eelarve kulud elaniku kohta. Autori koostatud.

Vaadates näitajate muutust elaniku kohta, peab kindlasti arvestama elanike arvu vähenemisega, kuna see tõstab näitajat isegi kogu kulu/tulu muutmata. Kogu eelarve põhitegevuse tulu koos investeeringuteks saadud sihtfinantseerimisega elaniku kohta muutus 2019. a võrreldes 2016. a 27% võrra suuremaks ja eelarve põhitegevuse kulud ja investeerimise väljaminekud kokku elaniku kohta kasvasid 30% võrra.

Veevarustuse kulude kasvu põhjusteks on hajaasustuse programmi toetuste intensiivsem kasutamine Saarel võrreldes 2016. a ja Avinurmes ühe kinnistu liitumine veetrassiga selle projekti käigus. Saare Vallavara eelarve näitab ka veevarustuse kulude vähenemist. Heitveekäitluse kulud vähenesid seoses sellega, et 2019. a tehti kulutusi ainult hajaasustuse toetustele, 2016. a kuludes aga sisaldus Kasepää valla imbvälja investeering ja Saare piirkonna heitvee süsteemide haldamise kulu, mis läks 2017. a üle Emajõe Veevärgile.

Soojusmajanduse kulude kasv on põhjustatud 2019. a investeeringust Avinurme katlamaja trassidesse. Kasvasid ka Avinurme ja Saare katlamajade põhitegevuse kulud. Peab märkima, et Avinurme katlamaja tulu ületas tehtud kulusid 19 tuh euro võrra, kuid Saare katlamaja lõpetas 2019. a 13 tuh euro kahjumiga, seega Saare soojuse hinnad vajaksid korrigeerimist.

Korterite halduse kulud kasvasid Saarel – 2,6 korda. Detailsed näitajad korteritehalduse osas

on toodud tabelis 2. Vahet tekitab asjaolu, et Saare Vallavara struktuuris on eraldi korterite haldamisega tegelevad töötajad ja korterite üürihinnad on kehtestatud 2006. aastal ning neid pole siiani uuendatud vastavaks tegelikele kuludele, teistes piirkondades käib teenuste eest arveldamine vallavalitsuse kaudu ehk toimub nõ „kulude vahendamine“.

Tabel 2. Mustvee valla korterite halduse eelarve näitajad 2016. ja 2019. aastatel, tuhat eurot Autori koostatud. (Mustvee Vallavalitsus)

	Avinurme	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare	Kokku
korterite arv (tk)	11	4	*	1	32	48
korterite halduse aastakulu 2016	5	3	*	0	8	17
korterite halduse aastakulu 2019	15				21	36
korteritest laekuv aastatulu 2016
korteritest laekuv aastatulu 2019	16,5				3	19,5
keskmine aastakulu 1 kort. 2016	0,45	0,75	*	0	0,25	0,35
keskmine aastakulu 1 kort. 2019	0,94				0,65	0,75
kasum/kahjum 2019 (kulu - tulu)	1,5				-17	15,5
keskmine kasum/kahjum 1 kort. 2019	0,09				-0,53	0,32

Märkus. Tähis “...” märgib, et täpseid andmeid pole võimalik tuvastada, tähis “*”, tähendab, et piirkonnas korterite halduse teenust ei ole.

Teede korrashoiu kulude kasvu põhjustas Mustvee - Kasepää kergliiklustee projekt maksumusega 124 tuh eurot, summa on piirkondade vahel jaotatud pooleks, kuna kasu saavad mõlema piirkonna elanikud. Lisaks kasvasid Mustvee kulud, kuna 2019. a oli rajatud parkla valla majandusosakonna juurde (56 tuh eurot) ning renoveeritud 2 ripp silla (9 tuh eurot). Tabelis 3 on esitatud 2016. a KOVidele riigipoolt eraldatud teede korrashoiu toetuse suurus ja selle kasutamine.

Tabel 3. Ühinenud omavalitsusüksuste riigipoolt eraldatud teede korrashoiu toetus ja teede korrashoiu kulud 2016. ja 2019. aastatel, tuhat eurot. Autori koostatud.

		Avinurme	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare	Kokku
Teede korrashoiu toetus riigi poolt	2016	48	53	64	53	61	279
	2019	279
Teede kulud (v.a. SF investimisprojektid)	2016	76	58	74	54	66	328
	2019	62	50	137	31	53	333

Märkus. SF – sihtfinantseerimine

Tabelis pole arvestatud sihtfinantseerimise toetustega teostatud projektid (Mustvee-Kasepää kergliiklustee), kuna omaosaluse katmiseks ei tohi riigi teede korrashoiu toetust üldjuhul kasutada. 2019. a „teede raha“ summa ei muutunud võrreldes 2016.a, seega peaksid olema ka piirkonniti jaotatud summad samad, kuid muutus tegelikult raha jaotumine piirkonniti oluliselt. Mustvees kasvasid kulud 2 korda, sel ajal, kui Kasepääs vähenesid 43% võrra. On vähenenud Avinurme (18%), Lohusuu (14%) ja Saare (20%) kulud. Peab arvestama asjaoluga, et aasta lõpuks kasutamata sihtotstarbeline raha kantakse üle järgmise aasta eelarvesse. 2019. a teede raha kasutamata jääk oli 70 tuh eurot (2017 – 2019 jäägid kokku),

kuid see summa on eelarve täitmises piirkonniti eristamata.

Ühistranspordi kulu vähenes, kuna liinide haldamine toimub MTÜ doteerimise kaudu. Valla hallatav koolitransport on eelarves kajastatud haridusvaldkonnas, selle kulud tabelites ja joonistel ei kajastu. Peab nentima, et 2016. a KOVide koolitranspordikulu oli kokku 114 tuhat eurot, sh Avinurme – 27, Lohusuu – 6, Mustvee – 10, Kasepää – 32 ja Saare – 39 tuhat eurot. 2019. a oli valla kulu koolitranspordile 100 tuh eurot.

Tänavavalgustuse kulu ei ole 2019. a täitmises piirkonniti jaotatud (v.a. Saare), seega ei ole võimalik piirkondade kaupa kulude muutust analüüsida. Osaliselt on selle kulu suurenemise põhjuseks elektri hindade tõus. Saare piirkonnas on näha tänavavalgustuse kulude olulist vähenemist, kuid neil sellel real kajastuvad ainult hoolduskulud, ilma elektri kuludeta.

Avalike alade korrashoiu kuludes olulisi muutusi ei toimunud – Kasepää liikus jäätmejäama kulu eraldi jäätmekäitluse reale, Avinurme, Mustvee ja Saare kulud üldiselt ei muutunud, Lohusuu heakorratöölise töötasu kajastus 2016. a muude majandusvaldkonna kuludes.

Kokkuvõtlikult saab öelda, et olulisemad erinevused on toimunud teede ja tänavate korrashoiu ja ühistranspordi korralduse teenusvaldkondade rahastamises (liikuvuse valdkonnas). Teede korrashoiu toetus on 2019. a piirkonniti ebaühtlaseks jaotatud ning erineb oluliselt 2016. a jaotamisest. Tänavavalgustuse kulud on piirkonniti jaotamata. Ühistranspordivaldkonna kulud on vähenenud, lisaks on vähenenud õpilastranspordi kulud.

2.4.2 Teenuste kättesaadavus

Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste kättesaadavus 2019. a vastab üldiselt kindlale baastasemele. Teenuste kättesaadavus on kõrgeim Mustvees, järgnevad Avinurme ja Saare, teenuste kehvema kättesaadavusega on Lohusuu ja Kasepää. Teenusvaldkondade kättesaadavuse hindamise kriteeriumid on toodud lisas 8, hinded on esitatud lisas 15.

Veemajanduse valdkonnas esineb piirkondade lõikes erinevusi. ÜVK trassidega on 2019. a seisuga ühendatud rohkem elanikke Avinurmes (54%) ja Mustvees (ÜV 70%, ÜK 45%). Saarel on ühendatud ÜVKga umbes 28%, Kasepää 4% elanikest. Lohusuu ÜV tarbijate arv on praktiliselt olematu ning ÜK teenus puudub. Võrreldes 2016. a parenes veemajanduse teenuste kättesaadavus Mustvees ja Kasepää tänu investeeringutele ÜVK trassidesse, kuid

projekte oli alustatud juba endistes iseseisvates KOVides. ÜVK teenuse taskukohasus vastab 2019. aastal kõikides piirkondades, v.a. Lohusuu, edasijõudnu tasemele ehk on vähem kui 2,5% igakuisest sissetulekust. Lohusuu hinda kehtestatud ei ole, nii oli see 2016. a ka Kasepää.

Enamikul elanikest, kellel puudub ÜVK, on oma puur- ja salvkaevud ning lokaalsed kanalisatsioonilahendused. Nt juhivad umbes 18% Kasepää majapidamistest reovee pinnasesse, 73% settekaevu ja 9% kogumismahutitesse, Lohusuu aleviku ja Vilusi reovesi kogutakse kogumiskaevudesse või immutatakse pinnasesse (Mustvee valla ÜVKA: 46, 50, 66). Kogumiskaevude seisukorra ja tühjendamise kohta ülevaade puudub, amortiseerunud süsteemid võivad põhjustada põhja- ja pinnavee reostumist (*Ibid.*). Purgimiskohti on vallas kaks: Avinurmes ja Mustvees. Lohusuu, Kasepää ja Saare saavad kasutada Mustvee purglat.

Veemajanduse teenuste kättesaadavuse hindamise juures on oluline mainida, et Mustvee vald toetab aktiivselt kõikide piirkondade elanikke riigipoolse hajaasustuse programmi raames, millega muuhulgas parendatakse joogivee kättesaadavust ja lokaalseid kanaliseerimissüsteeme. 2019. a jooksul toetati 16 taotlust (veemajanduse osas), sh Avinurme - 5, Lohusuu - 2, Mustvee -1, Kasepää - 2 ja Saare - 4. Avinurme ja Saare puhul on suurimad arvud loomulikud, kuna seal on rohkem hajaasustusega külasid.

Sademevee lahenduste süsteeme vallas ei ole. Probleemsed alad on kraavitud ning suurem osa sademeveest imbib haljasaladesse. Saare keskasulas on olemas 409 m sademeveetrassi. Lohusuu, Kasepää ja Saarel on sademeveeprobleem lahendatud vähemalt 55% aladel. Mustvee ja Avinurme vastav osakaal on vähemalt 75%.

Soojusmajanduse kättesaadavust on mõõdetud ainult hinna aspektist lähtuvalt. Kõik kaugkütte piirkonnad vastavad baastasemele - hind elanike jaoks on vähem kui 70€/MWh.

Munitsipaaleluruumide kättesaadavus on parem Avinurmes, Lohusuu ja Saarel, kus nii 2016.a kui ka 2019. a oli vabu kortereid. Kasepää ja Mustvees ei ole vajaduse korral midagi pakkuda, kuid abivajajatel on võimalik kasutada eluasemenäite teiste piirkondade kortereid, seda võimalust enne reformi ei olnud. Puudega isikute elamiskohtade kohandamise abiavaldusi aekubvalla iga piirkonna elanikelt I ning Mustvee vald osaleb võimalikult palju eluaseme kohandamise meetmes.

Ühistranspordi kättesaadavus on parim Mustvees. Lohusuu, Kasepää ja ka Avinurmes on

täidetud baastaseme kriteerium, kuna need on asustatud tihedamini kui Saare, kus teenuse kättesaadavus on halvem, sh ka ühistranspordiühenduste väiksema arvu tõttu.

Igas piirkonnas on 90% elanike jaoks avalik läbitav tee lähemal kui 200 m kaugusel, mis vastab baastasemele. Lohusuu, Mustvee ja Kasepää oma tiheasustuse tõttu vastavad edasijõudnud tasemele, mille järgi vähemalt 80% elanike elukoht asub kõvakattega teest vähema kui 1 km kaugusel. Nõrkuseks on kergliiklusteede puudus, enamasti on kõnniteid ainult keskasulate peatänavatel ning siin on valla igas piirkonnas kindlasti arenguruumi.

Valla kõikides piirkondades, v.a Saare, on vähemalt 50% kohalikest tänavatest valgustatud. Valgusallikate osas on tehtud täiendav võrdlus (tabel 4), kus on toodud keskmine valgusallikate arv piirkonna elaniku ja teede km kohta.

Tabel 4. Mustvee valla valgusallikate arv absoluutkoguses ja koondatuna elanike arvule ja teede km arvule 31. detsember 2019 seisuga. Autori koostatud. (Mustvee Vallavalitsus)

	Avinurm	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare	Kokku
Elanike arv, inimesi	1182	683	1328	1151	1084	5428
Teede ja tänavate pikkus, km	48	33	19	56	96	252
Valgusallikate arv, tk	188	161	278	165	111	903
Valgusallikad, koondatuna elanike arvule, tk	0,16	0,24	0,21	0,14	0,10	0,17
Valgusallikad, koondatuna teede km arvule, tk	3,92	4,88	14,63	2,95	1,16	3,58

Paremini valgustatud on Mustvee, kus valgusallikate arv km kohta ületab valla keskmist neli korda ja kõige kehvem seis on Saarel, kus vastav näitaja on keskmisest kolm korda väiksem. Saarel on see näitaja ka elaniku kohta kõige madalam. Kõrgeim on see näitaja Lohusuus,

Jäätmekorralduse teenuste kättesaadavus on parim Mustvees ja Kasepää eelkõige piirkondliku jäätmejaama läheduse tõttu, lisaks Kasepää on oma jäätmepunkt, Saarel on neid kaks. Selles osas on kehvem seis Lohusuus ja Avinurmes, kus lähim jäätmejaam on enam kui 15 km kaugusel (Avinurme jäätmepunkt on 2019. a ajutiselt suletud). Lohusuu ja Mustvee on täiesti jäätmeveoteenusega kaetud, Avinurmes kuulub jäätmeveo piirkonda ainult alevik, Kasepää ainult tiheasustuse ala, Saarel ainult keskasulad. Pakendikonteinerid on olemas igas piirkonnas. Peamised paremised jäätmekorralduse kättesaadavuses võrreldes 2016. a toimusid tänu Lohusuu ja Kasepää jäätmeveoga liitumisele, viimane aga toimus enne KOVide ühinemist.

Heakorra ja haljastuse osas ei ületa enamiku Mustvee piirkonna elanike jaoks lähima hooldatava puhke- või haljasala kaugus 1 km, Avinurmes ja Saarel on see näitaja madalam ja kõige madalam Lohusuus ja Kasepää. Tabelis 5. on esitatud hooldatavate haljasalade pindalad, kuna piirkonnad on oma olemusest erineva maastiku ja planeeringuga. Enim

hooldatavaid haljasalasid on Mustvees ja Saarel. Ka piirkonna kogupindala osakaalu järgi on Mustvee pindala tiheasustuse tõttu suurim .

Tabel 5. Mustvee valla hooldatavate haljasalade pindala, sh koondatuna elanike arvule ja osakaaluna kogu pindalast 31.12.2019 seisuga. Autori koostatud. (Mustvee Vallavalitsus)

	Avinurme	Lohusuu	Mustvee (sh. Võtikvere)	Kasepää	Saare	Kokku
Piirkonna pindala (km ²)	193,61	104,51	50,25	41,52	224,61	614,5
Hooldatavate haljasalade pindala (km ²)	0,09	0,03	0,18	0,03	0,16	0,49
koondatuna elanike arvule (m ²)	80	40	140	20	150	90
osakaal piirkonna pindalas (%)	0,05%	0,03%	0,36%	0,07%	0,07%	0,08%

Keskkonnakaitseteenuse sisu võrreldes 2016. aastaga muutunud ei ole ning on piirkonniti ühtlane, piirkondades on organiseeritud hulkuvate koorte ja kasside püüdmise teenus väljakutse alusel ning reageeritakse signaalidele sanktsioneerimata raietele ja reostusele.

Kokkuvõttes on teenuste kättesaadavus piirkonniti erinev ning erinevused esinesid ka enne haldusreformi. Ühinemine ei ole mõjutanud teenuste kättesaadavust ei halvemaks ega ka oluliselt paremaks üheski piirkonnas. Parenemine on toimunud endiste KOVide algatatud tegevuste tulemusena (Mustvee ja Kasepää ÜVK, Lohusuu ja Kasepää jäätmevedu).

Teenuste kättesaadavuse parenemise ja ühtlustamise osas mängib kindlasti rolli see, kuivõrd tasakaalustatult viiakse ellu ühinemislepingus planeeritud investeeringuid ning jälgitakse teisi ühinemislepingus fikseeritud põhimõtteid. Lisas 9 on toodud väljavõtte ühinemislepingu majandusvaldkonna teenuseid puudutavatest punktidest koos kommentaaridega nende punktide täitmise kohta. Selgub, et kokkulepitud punkte suures osas jälgitakse, kuid mitmes punktis esineb ka lahknevusi:

- pole loodud ühist majandusüksust (lepingus on planeeritud see perspektiivis luua);
- 2019. a eelarvestrateegias on planeeritud Kasepää piirkonda täiendavalt investeeringuid summas 417 000 eurot, samal ajal kui Vilusi ÜVK väljaehitamine on edasi lükatud 2023. a;
- järelevalve spetsialisti ametikoht on olemas, kuid täitmata;
- pikemaks perioodiks pole kehtestatud teede investeeringute ja teehoiu kavu;
- teede hooldustöid rahastatakse sh ka riigitoetusega arvelt. Kui kokkulepitud põhimõte (võimalusel teostada hooldustöid valla tulubaasi põhjal) oleks jälgitav, siis jääks teede investeeringuteks suurem summa, millega pareneks ka teenuse kättesaadavus;
- transpordiühendus piirkondade, teenuskeskuste ja valla halduskeskuse vahel on kehv.

Lisas 10 on toodud ühinemislepingu investeeringute kava koos kommentaaridega täitmise kohta. Võrreldud on ainult omaosaluse summasid, mis olid planeeritud investeeringuteks valla oma eelarve tuludest või laenu arvelt, mitte saadava sihtfinantseerimise summad. Peab mainima, et investeerimiskavas toodud projektid olid planeeritud endiste KOVide

ühinemiseelsetesse eelarvestrateegiatesse, st igal KOVil oli võimekus neid investeeringuid iseseisvalt teostada. Selgub, et investeeringuid viiakse ellu piirkondade lõikes tasakaalustamatult. Nt Avinurmes on planeeritud summast 2019. a seisuga investeeritud 26%, Lohusuus 18%, Mustvees 89% (kui arvestada Mustvee – Kasepää kergliiklusteed täies mahus Mustvee investeeringuks), Kasepää 84% ning Saare ühinemislepingus planeeritud investeeringuteks kasutatud omaosaluse summa ületab planeeritud summat 4% võrra (arvestades lasteaeda üleviimist kooli renoveerimise omaosaluseks).

Ühinemislepingus fikseeritud majandusvaldkonna investeeringutest 31.12.2019 seisuga Avinurme piirkonnas investeeriti soojusvõrku 33 tuhat eurot valla raha, planeeritud oli 240 tuhat eurot, eelarvestrateegiast pole edasisi plaane leida, bussipaviljoni projektiga tegeletakse ning raha on strateegias planeeritud. Lohusuu piirkonnas pole tehtud planeeritud investeeringuid puhkeala rajamisesse (seda pole ka strateegias), Avijõe silla rekonstrueerimisesse (strateegias planeeritud 2021. a), Vilusi ÜVKsse (lükatud edasi 2023. a). Mustvees viiakse järkjärguliselt ellu kõik planeeritud investeeringud. Kasepää VK investeering on tehtud ning lisaks on 2019. a eelarvestrateegias planeeritud 417 tuh eurot ÜVK edasisele rajamisele. Planeeritud investeeringud kergliiklusteedesse ja promenaadile on 2019. a lõpuga tegemata, ei ole ka eelarvestrateegias planeeritud. Saarel majandusvaldkonna planeeritute projektides on teostatud ÜVK investeering, teede osas pigem teostatakse jooksvat korrashoiu ning kergliiklusteedega ka pole hakanud tegelema. Ühiselt planeeritud tänavavalgustuse projekt ei leidnud 2019. a volikogus heakskiitu, kuna omaosaluse summa 450 tuh eurot ületas oluliselt ühinemislepingus planeeritud 50 tuh eurot.

2.4.3 Teenuste kvaliteet

Elanike informeerimise aspektil on oluline mõju nende ootustele ja arvamustele avalike teenuste osutamisest ja tõhususest (James 2011: 1432). Lisaks on suhtlusviis, arusaadav haldussüsteem ja kiire reageerimine kvaliteetse avaliku teenuse elementideks (Sancho 2009 ref Rodríguez *et al.*: 77). Paraku eelkõige elanike informeerimise osas ei leidu 2016. a andmed, kuna endiste KOVide veebilehed on likvideeritud, rääkimata juba teavitamise muudest viisidest. Ka mõne teise aspekte 2016. a seisuga näitajat on raske usaldusväärselt leida, seega teenuste osutamise ja korraldamise kvaliteedi koondhinnang on leitud ainult 2019. a kohta. 2019. a üldine koondhinnang on baastasemest mingil määral kõrgem.

Konkreetsete kriteeriumite võrdlus erinevate teenusvaldkondade lõikes on toodud lisas 11, hinded on esitatud lisas 15.

Informeerituse aspekti vaadeldakse käesolevas peatükist eraldiseisvana, kuid koondhinne arvutamisel olid selle kriteeriumid arvestatud eraldi iga teenusvaldkonna jaoks. Üldises pildis on KOVi veebilehel asuv majandusvaldkonna teenuseid puudutav informatsioon puudulik. Veemajanduse ja soojamajanduse informatsiooni KOVi veebilehel praktiliselt ei ole. Mustvee piirkonna elanikke puudutav on Mustvee Linnavara OÜ teenuste hinnakiri, taotlus ÜVK-ga liitumiseks ja ÜVK liitumise ja kasutamise eeskirjad, kuid see informatsioon on raskesti leidav, kuna ei asu veemajanduse jaotise all, mis on tühi. Avinurme piirkonda puudutav detailne informatsioon on olemas endise Avinurme valla allesjäänud veebilehel, seega Avinurme elanikel on võimalus kasutada seda. Teistes piirkondades osutavate teenuste osas informatsiooni ei leidu. Mustvee veebilehel on olemas valla kõiki elanike puudutav informatsioon: bussinfo, teede talihoolduse osutajate kontaktid, hajaasustuse ja kodukohanduse programmide informatsioon, sotsiaaleluruumi taotluse vorm, keskkonnakaitse, heakorra ja jäätmekäitluse valdkondade eeskirjad ja korrad. Probleemidest saavad elanikud teavitada veebilehel oleva vormi kaudu, kus saab kaardil näidata ka probleemi asukoha. Samuti on veebilehel olemas teabenõude esitamise vorm, mille kaudu saavad elanikud soovi korral hankida täiendavat informatsiooni.

Vaadeldes erinevate teenusvaldkondade osutamise näitajaid teadmuspõhiselt, saab öelda, et siin esineb ka puudusi. Veemajanduse osas KOVil puudub täielik ülevaade isiklikest joogiveekaevudest ja reovee kogumismahutitest, kuna kasutatakse ainult Keskkonnameti ja ehitisregistri informatsiooni, kuid paraku ei sisalda riiklikud registrid kõikide lokaalsete süsteemide nimekirja. Baastasemele sellise ülevaade vastab, kuid arvestades valla hajaasustust ja suurt kogust lokaalseid lahendusi vee- ja heitvee valdkonnas, on vaja omada täielikumat nimekirja, et olukorda paremini jälgida. Liikuvusvaldkonna osas oli KOVide ühinemise protsessi käigus tehtud ühistranspordi ja liikuvusuuring, mis käsitles tervet valda, seega on vallal olemas alus liikuvuse valdkonna teenuste teadmuspõhiseks osutamiseks.

Uurides kvaliteedi nõuetele vastavust erinevate teenuste lõikes saab öelda, et veemajanduse osas erilisi probleeme ei esine. Vähemalt 95% tarbija vesi vastab nõuetele Avinurmes, Mustvee, Kasepää, Saare piirkondades eeskujuliku taseme lävendile, Lohusuus-edasijõudnud tase lävendile. Heitvee puhastamisnäitajad vastavad keskkonnakaitse nõuetele ning kanalisatsioonitorude lekete visuaalset kontrolli teostatakse kõikides ÜKga kaetud

piirkondades. Soojusvarustuse kvaliteedi hinnatakse tarbijatelt kaebuste laekumiste järgi, 2019. aastal üheski kaugküttepiirkonnas kaebusi ei esinenud.

Kehveim olukord on valla elamumajanduse valdkonnaga, kuna munitsipaalalamute seisukord vastab baastasemele ainult Kasepää, kus on ainult 1 korter, kuid rahuldavas seisundis. Teiste piirkondade munitsipaalalamud on suures osas paraku halvas seisukorras.

Teede korrashoidu kvaliteeti hinnati valdkonda tehtava finantspanuse järgi (tabel 6). Selgus, et teede korrashoidu panustava raha järgi asuvad baastasemel Avinurme, Lohusuu ja Mustvee, kus panustatakse vähemalt 1000 eurot tee km kohta. Kasepää ja Saarel panustatakse valdkonda raha vähem, seega need piirkonnad lävendile ei vasta (tabel 6).

Tabel 6. Mustvee valla eelarve kulu teede korrashoiule piirkondade lõikes 2016. ja 2019. aastatel. Autori koostatud. (Mustvee Vallavalitsus)

	Avinurme	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare	Kokku
Teede ja tänavate pikkus kokku, km	48	33	19	56	96	252
Teede kulu 2016, tuh eurot	76	58	74	54	66	328
Teede kulu 2019, tuh eurot	62	50	81	31	53	277
2016 kulu teede km kohta, tuh eurot	1,58	1,76	3,89	0,96	0,69	1,3 keskm.
2019 kulu teede km kohta, tuh eurot	1,29	1,52	4,26	0,55	0,55	1,1 keskm.

Tänavaid valgustatakse kõikides piirkondades vähemalt pimeduse saabumisest kuni 23:00-ni ja 5:30-st kuni valgenemiseni ning peatänavatel jäetakse tänavavalgustust põlema ka öösel, mis vastab edasijõudnu tasemele. Lohusuu asub baastasemel, kuna seal on tänavavalgustus ööseks välja lülitatud.

Kõikide piirkondade elanikel on võimalus kasutada piirkondlikku jäätmejaama, mis võtab vastu kõik olulised jäätmete liigid, seega asuvad kõik piirkonnad ühtlaselt edasijõudnud tasemel. Liigiti kogumiseks nõudeid ei ole üle valla kehtestatud isegi baastasemele vastavalt, mis nõrgendab valdkonna koondhinnet. Keskkonnakaitse osas kasutati hindamise kriteeriumiks piisavat elanike keskkonnateadlikkuse kasvu ja KOV järelevalvet vältimaks prügistamiskohtade teket. Paraku on isetekkelisi prügistamiskohti igas piirkonnas, seega ei vasta teenus selle kriteeriumi osas baastasemele.

Heakorra ja haljastuse osas vastab edasijõudnud tasemele Mustvee linn, kus heakorra teenust osutatakse regulaarselt, lisaks teostatakse ka baashaljastuse teenust. Baastasemel Avinurmes ja Saarel osutatakse regulaarselt teenust keskasulates, teistel aladel osutatakse teenust pisteliselt, nt tormi tagajärgi likvideerides. Lohusuu ja Kasepää on teenus suunatud pigem tekkinud korralageduste likvideerimisele, seega ei vasta nad selles osas baastasemele. Prügiurnidega varustatus on parem Mustvees, kuid teistes piirkondades on prügiurne

vähemalt 75% avalike asutuste juures olemas, seega asuvad need edasijõudnud tasemel, Mustvee aga, kus see näitaja on vähemalt 95%, eeskujulikul tasemel. Puhkealade prügiurnidega varustatus vastab baastasemele Avinurmes, Mustvees ja Saarel, kus vähemalt 50% istepinkide juures on prügiurnid ja/või igal puhkealal vähemalt 1 prügiurn. Kasepää ja Lohusuu ei vasta baastasemele ka selles osas.

Selgub, et piirkondade vahel esineb erinevusi, mis 2016. a olid peamiselt samad, kuna olulisi muutusi pärast ühinemist toimunud ei ole ning kõik toimib nii, nagu see oli endistel KOVidel korraldatud. Muutused on toimunud Kasepää tänavavalgustuses, mis on 2019. a osaliselt sisse lülitatud ka öösel ning Lohusuu veemajanduses, kus 2019. a joogivee kvaliteet vastab normidele tänu veepuhastusjaama uuendamisele, 2016. a vee kvaliteedinäitajad ei vastanud nõuetele. Ühtlane on kvaliteedi tase jäätmekorralduse ja keskkonnakaitse teenuste osas.

2.5 Mustvee valla elanike ja juhtide hinnang majandusvaldkonna teenuste kättesaadavusele ja kvaliteedile

2.5.1 Juhtide ja elanike hinnangud majandusvaldkonna teenuste kättesaadavusele ja kvaliteedile

Vastavalt teoreetilistele käsitlustele selles osas, et iga osapool hindab kvaliteedi vastavalt oma nõuetele ja ootustele, on oluline hinnata avalike teenuste kvaliteedi erinevatest aspektidest lähtuvalt ja kasusaajaid kaasates. Küsitluse peamine mõte oli saada üldist pilti olukorrast, täiendada teisestest allikatest saadud informatsiooni ning välja selgitada majandusvaldkonna avalike teenuste olukorra erinevusi piirkondade lõikes.

26 volikogu ja valitsuse liikmest vastas ankeedile 19. Piirkondade lõikes vastanute arvud olid järgmised: Avinurme – 4/6, Lohusuu 3/4, Mustvee 5/6, Kasepää 3/5, Saare 4/5. 47 kogukonnakogude liikmest vastas ankeedile 31. Kasepää ja Raja kogukonnakogud on töös käsitletud Kasepää piirkonnaks, Kääpa ja Voore - Saare piirkonnaks. Vastanute arvud olid järgmised: Avinurme – kuus vastajat üheksast kogukonnakogu liikmest, Lohusuu 5/7, Mustvee 6/9, Kasepää 7/12, Saare 7/10. Vastused on piirkondade lõikes proportsionaalselt esitatud ning saadud andmeid saab piirkonniti võrrelda. Vastanute kogu arv oli 50 inimest. Kogukonnakogu liikmete poolt antud hinnanguid ei saa töö autori arvates käsitleda lõplikeks

ja ainuõigeteks elanike hinnanguteks, kuid samas olid need piisavad ülevaate saamiseks, sest kogukonnaliikmed on valitud elanike poolt esindajateks erinevate piirkondade huvide paremaks arvestamiseks. Volikogu ja valitsuse liikmete küsitluse hinnanguid võib töö autori arvates lugeda juhtide lõplikeks hinnanguteks, kuna vastanud oli enamik valimi koguarvust. Ankeedile vastajad kasutasid aktiivselt võimalust kommenteerida oma hinnanguid ning kommentaaridest saadud informatsioon kinnitas saadud koondhinnangute tulemusi.

Respondentidest enamus (34) ootas majandusvaldkonna teenuste parenemist seoses haldusreformiga ning enamus (38) ootas ka teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi ühtlasemaks muutmist kõikides piirkondades.

Kõik Avinurme vastanud ootasid teenuste parenemist ning enamus (10, sh kõik 4 juhte) ka teenuste kättesaadavuse (7) ja kvaliteedi (9) ühtlustamist. Juhid ootasid inimvara võimekuse suurenemist, investeringukava täitmist ja järgimist, ühtse majandusüksuse loomist. Elanikud ootasid ühistranspordi ja teede hoolduse parenemist, bussijaama remonti, haldusvõimekuse suurenemist, ühtlasemat raha jaotamist piirkondale vahel.

Valdav emanik Lohusuu vastajatest ootas teenuste parenemist (7) ning ka kättesaadavuse (7) ja kvaliteedi (7) ühtlustamist piirkonniti. Juhid ootasid teenuste ühtlustamist naaberpiirkondadega, elanikud ootasid teede ja sildade remonti, tänavavalgustuse parenemist, jäätmete sorteerimiseks paremaid võimalusi.

Mustvees vastanute enamus (8) ootas teenuste parenemist ning üle poole poole vastanutest ka vastanutest ka kättesaadavuse (7) ja kvaliteedi (6) ühtlustamist. Juhid ootasid arengu võimalusi ja teiste piirkondade ühtlustamist Mustvee tasemega. Elanikud ootasid ettevõtluse elavnemist. Mõni vastaja avaldas muret, et kui iga piirkonna esindajad hakkavad oma piirkonda panustama, siis sellega tekib veel rohkem erinevusi.

Kasepää vastajatest enamus (8) ootas samuti teenuste parenemist ja teenuste kättesaadavuse (8) ja kvaliteedi (7) ühtlustamist. Juhid ootasid suuremat haldusvõimekust ja ÜVK parenemist, elanikud samuti ÜVKd, teede remondi ja paremat korrashoidu, bussiliikluse parenemist, tänavavalgustuse parenemist ning Mustvee linnaga ühtlasemat teenust. Oli kommentaare, et keskuses (Mustvees) on teenused alati paremad.

Halvenemist tajuti Saarel (3), kuid üle poole vastanutest ootasid teenuste parenemist (6) ja ka kättesaadavuse (8) ning kvaliteedi (7) ühtlustamist. Juhid ootasid ühise majandusüksuse

loomist, inimvara võimekuse suurenmist, tehnika ühist kasutamist, teede remonti. Elanikud ootasid arenguid kaugkütte valdkonnas, jäätmeplatsi välja viimist elamutsoonist. Oli ka arvamusi, et niigi toimib kõik hästi.

Need, kes ei oodanud muudatusi (Mustvee) ja kes kartsid halvenemist (Saare, Lohusuu), kommenteerisid: „suurt valda raske teenindada“, „asjaajamine läheb kaugemale, teenuste kättesaadavus halveneb“, „igal oma eripärad ja prioriteedid“, „ühtlasemalt saab teha ainult siis, kui teistes piirkondades vähem teenuseid pakkuda“, „ühtlustamine ei ole alati otstarbekas, tuleb lähtuda piirkonna vajadustest“.

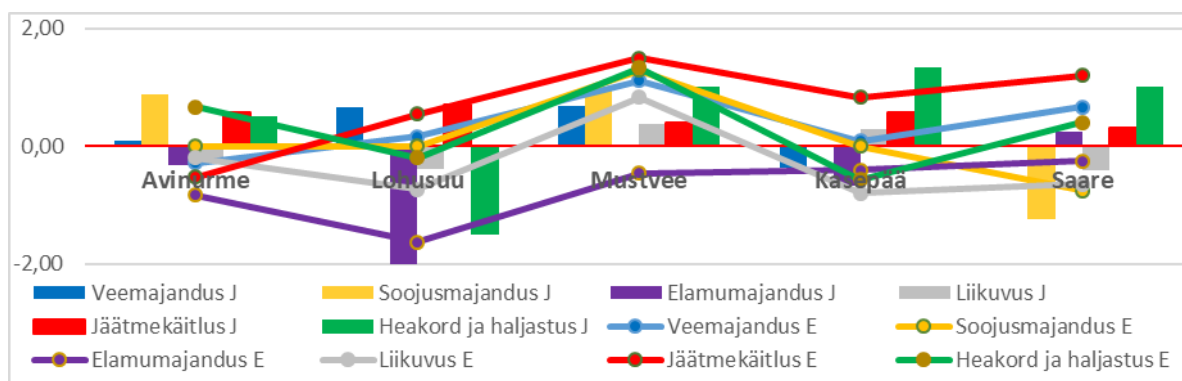
Juhtidest vastajate enamik (12, sh 5 Mustvee, 3 Avinurme, 2 Lohusuu, 1 Kasepää, 1 Saare) arvas, et nende piirkonnas majandusvaldkonna teenuste üldine olukord praeguseks muutunud ei ole (enam Avinurme, Lohusuu, Mustvee), oli ka arvamusi, et olukord parenes mingil määral (3, sh 2 Kasepää, 1 Saare) ning et halvenes (4, sh 2 Saare, 1 Avinurme, 1 Lohusuu).

Elanike esidajatest üle poole (17, sh 4 Mustvee, 4 Lohusuu, 4 Saare, 3 Avinurme, 2 Kasepää) arvas, et olukord üldiselt ei muutunud ja kolmandik, et halvenes (9, sh 5 Kasepää, 2 Avinurme, 1 Lohusuu, 1 Mustvee). Kallakuga halvenemise poole nimetati teede korrashoidu, enam Lohusuu, Kasepää ja Avinurmes. Kindlat suunda parenemisele ei tunnetata, kuid sinna poole liiguvad veevarustuse (Kasepää, Saare) ja ühistranspordi teenus (Avinurme, Lohusuu, Saare). Parenemist mainiti oli veel jäätmekorralduses (Kasepää, Mustvee), halvenemist heakorras (Avinurme, Lohusuu) ja tänavavalgustuses (Lohusuu, Kasepää).

Enamus juhte (15, sh 5 Mustvee, 4 Avinurme, 4 Saare, 2 Kasepää) arvab, et 5 aasta perspektiivis majandusvaldkonna teenused parenevad. Lohusuu juhid parendamisi ei oota (1 arvab, et tuleb halvenemine, 2 arvab, et muudatusi ei tule), Saare 1 juhtidest arvab samuti, et tuleb halvenemine. Kommenteeriti, et muudatused võivad tulla pärast valimisi, et rahaline võimekus on piiratud, et kõik oleneb mõjuisikutest ja ametnikest, et praegu on passiivsus.

Elanike esinadajate üle poole (21, sh 5 Mustvee, 5 Kasepää, 4 Lohusuu, 4 Saare, 3 Avinurme) ootab teenuste parenemist, mõned arvavad, et muutusi ei tule (3 Avinurme, 2 Kasepää, 2 Saare, 1 Mustvee) ning mõni arvab, et teenused halvenevad (1 Lohusuu, 1 Saare). Kommenteeriti, et selleks peab maaettevõtlust toetama, elanikega koostööd tegema, rahaaruandlust läbipaistvamaks tegema.

Juhtide ja elanike hinnangud majandusvaldkonna teenuste kättesaadavusele ja kvaliteedile kriteeriumite lõikes olid hinnatud järgmiselt: “Olen täiesti nõus” kaks punkti, “Olen pigem nõus” üks punkt, “Pigem ei ole nõus” miinus üks punkt, “Üldse ole nõus” miinus kaks punkti. Et anda parem ülevaade vastajate seisukohtadest, käsitleti vaid kindla seisukohaga vastuseid ning vastuseid “ei oska öelda/ei ole kokkupuudet” ei võetud arvesse. Iga kriteeriumi lõikes oli arvutatud kaalutud keskmine ja jagatud vastuste arvuga. Kriteeriumite hindeid summeriti valdkondade lõikes ja jagati kriteeriumite arvuga, saades valdkonna koondhinde. Tulemused teenuste kättesaadavuse osas on üldistatult esitatud joonisel 10.



Märkus. Tähis „J“ legendis märgib juhtide hinnet, tähis „E“ märgib elanike hinnet. Tulpdiagramm näitab juhtide hinnet ja joondigramm elanike hinnet.

Joonis 10. Mustvee valla erinevate piirkondade majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse üldpilt juhtide ja elanike hinnangutena teenusvaldkondade lõikes. Autori koostatud.

Vastuste alusel kriteeriumite lõikes koostatud joonised (lisa 12) illustreerivad iga piirkonna peamisi murekohti teenuste kättesaadavuse osas. Üldiselt vähem probleemseks teenusvaldkonnaks on jäätmekorraldus ja enim probleemseks – liikuvuse valdkond.

Majandusvaldkonna teenuste kõrgeima üldise kättesaadavusega on Mustvee, kus kõikide teenuste kättesaadavus oli hinnatud üldiselt positiivselt. Mustvee nõrgaks kohaks on elamumajanduse halb kättesaadavus, lisaks oli negatiivseid hinnanguid esinenud kergliikluse ja tänavavalgustuse kättesaadavuse aspektidel.

Avinurmes positiivselt on hinnatud veevarustus, sh ka ÜVK hinnad, probleeme eriti ei näe vastajad ka ka soojusmanduse teenuste kättesaadavuses. Mõlemad vastajagrupid hindasid negatiivselt sademevee lahenduste, teede ja kergliikluse, tänavavalgustuse ja jäätmejaama teenuste kättesaadavust.

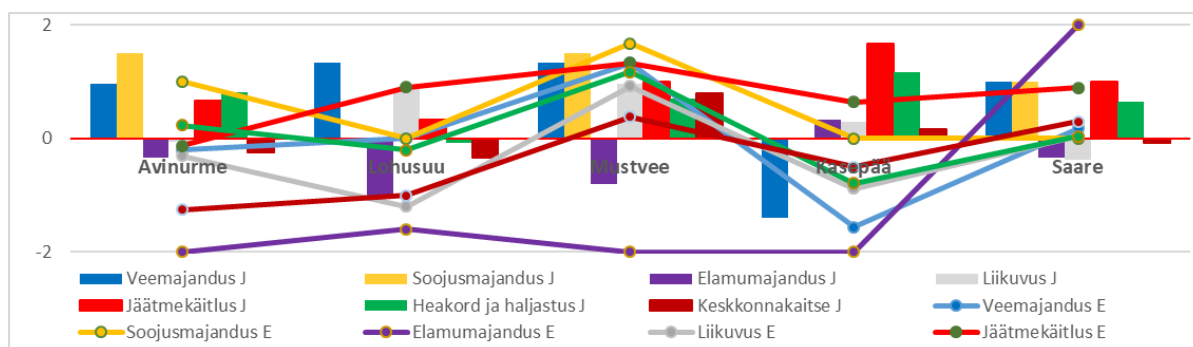
Saarel oli rohkem kui teistes piirkondades vastatud „ei oska öelda/ei ole kokkupuudet“, mis kaudselt räägib ka teenuste kehvemast kättesaadavusest. Üldiselt positiivselt hinnati

veemajanduse ja jäätmekäitluse kättesaadavust, enim probleeme on kergliikumise, tänavavalgustuse ja ühistranspordi teenuste kättesaadavusega. Samuti on negatiivselt hinnatud soojusmajandusteenuste kättesaadavust.

Kasepää jäätmekäitlusteenused ja fekaaliveoteenus kättesaadavus on hinnatud kõrgelt. Negatiivselt on hinnatud joogiveega varustatust, reovee ärajuhtimist, sademevee lahenduste piisavust. Liikuvuse kõiki aspekte hindasid elanikud negatiivselt, juhid aga hindasid ühistranspordi ja teedevõrgustikku positiivselt. Elanikud hindasid negatiivselt ka hooldatavate haljasalade piisavust.

Lohusuu on positiivselt hinnatud jäätmekäitluse ja veemajanduse kättesaadavust, negatiivselt elamumajanduse, teede, kergliiklusteede, tänavavalgustuse ja puhkealade kättesaadavust.

Juhtide ja elanike hinnangud majandusvaldkonna teenuste kvaliteedile piirkondade ja teenusvaldkondade lõikes on esitatud üldisel kujul joonisel 11.



Märkus. Tähis „J“ legendis märgib juhtide hinnet, tähis „E“ märgib elanike hinnet. Tulpdiagramm näitab juhtide hinnet ja joonidiagramm elanike hinnet.

Joonis 11. Mustvee valla erinevate piirkondade majandusvaldkonna teenuste kvaliteedile üldpilt juhtide ja elanike hinnangutena teenusvaldkondade lõikes. Autori koostatud.

Juhtide ja elanike teenuste kvaliteedi hinnangute alusel koostatud joonised (lisa 13) illustreerivad piirkondade peamisi murekohti teenuste kvaliteedi osas. Üldiselt kõige probleemsemaks on liikuvuse ja elamumajanduse valdkonnad ja vähem probleemseks jäätmekäitluse teenusvaldkond. Üldiseks puuduseks piirkondades peeti ka ebapiisavat varustatust prügikastidega.

Teenuste kõrgeim kvaliteet oli vastajate hinnangul Mustvees, kus kõik kriteeriumid on hinnatud positiivselt, v.a. negatiivne hinnang munitsipaalalamute seisukorrale ja neutraalne teede seisukorrale. Vastajarühmade võrdluses hindasid elanike esindajad teenuseid

kõrgemalt kui juhid.

Järgmine teenuste kvaliteedi taseme järgi on Saare, kus positiivseid hinnanguid üldiselt oli rohkem kõikides teenusvaldkondades, neutraalselt hinnati ühistranspordikorraldust, negatiivselt teede seisukorda ja hooldust ning heakorda teenuseid (lahtine prügi ja ebapiisav prügikastidega varustus).

Avinurmes said positiivselt hinnatud tõrgeteta veevarustus ja puhkealade hooldus. Elanikud hindasid negatiivselt joogivee kvaliteeti. Üldiseid negatiivseid hinnanguid oli rohkem liikuvuse valdkonnas, enim ühistranspordi ja teede korrashoiu osas, lisaks sademevee ja keskkonnakaitse osas. Puudulikeks peetakse prügikastidega varustatust, munitsipaalalamute seisukorda ja võimalust üle anda kõiki jäätmeid liigiti.

Lohusuu juhid hindasid teenuste kvaliteedi üldiselt positiivselt, elanikud negatiivselt. Positiivselt on hinnatud avalike alade hooldust ja korraldatud jäätmeveo teenust, enim probleemseteks aspektideks on munitsipaalalamute seisukord, teede seisukord ja hooldus, lahtine prügi ja prügikastide puudumine avalikel aladel, kehvad keskkonnakaitseteenused.

Kehveimaks hinnati teenuste kvaliteedi Kasepääs. Juhid hindasid negatiivselt ainult veemajanduse kvaliteedi, elanikud aga hindasid positiivselt ainult jäätmekäitlust. Kehveimaks hinnati teede seisukorda ja hooldust ning tänavavalgustust. Negatiivselt hinnati ka prügi olemasolu avalikel aladel ja prügikastidega varustatuse puudulikkust.

Kommentaaries esitatu kinnitas analüütilist informatsiooni iga piirkonna puudustest teenuste kättesaadavuses ja kvaliteedis. Töö raames ei ole neid kommentaare eraldi esitatud, kuna suuremas osas kajastuvad need ka vastustes küsimusele probleemide kohta, millega tuleks piirkonnas lähimal ajal kindlasti tegeleda. Peamised probleemid ja murekohad, mida nimetati ankeetides, on koondatud piirkondade lõikes lisasse 14.

Avinurmes arvatakse, et lähiajal peab tegelema teede korrashoiu, bussjaama ala korrastamise, kergliiklusteede rajamisega. Juhid muretsevad ka ÜVK ja soojusmajanduse arendamise pärast. Elanike poolt oli mainitud ühistranspordikorraldust, prügivedu, jäätmejaama kauguse, vähese turvalisuse (sh ka tänavavalgustus) ja heakorra probleeme (külaplatside hooldus).

Lohusuu soovideks on teede ja sildade remont, kergliiklusteed, lokaalsed vee ja reovee lahendused, avalike alade parem korrashoid. Juhid soovivad piirkonna paremat juhtimist,

elanikud muretsuvad ühistranspordi ja jäätmekäitluse (sh prügi sorteerimine) pärast.

Mustvee soovideks on ÜVK edasi arendamine (seda mainisid kõik juhid), teede remont ja korrashoid, kergliiklusteed, ranna korrashoid, haljastus. Juhid mainisid ka ühise majandusüksuse loomist ja töökohtade puuduse probleemi, elanikud aga sotsiaalpindade puudust, mahajäetud hoonetega, kraavide puhastamise ja prügi sorteerimisega seotud probleeme

Kasepää soovideks on teede remont ja korrashoid, ÜVK edasi arendamine, järelevalve lokaalse reovee üle. Lisaks tahavad elanikud paremat ühistranspordikorraldust, tänavavalgustuse remonti, bussipeatuste korrashoidu, kergliiklusteede rajamist ja prügikaste avalikele aladele.

Saare soovideks on teede remont ja korrashoid, kergliiklusteede ehitus, tänavavalgustuse uuendamine, joogivee tagamine (sh hajaasustuses), soojamajanduse renoveerimine. Juhtide soovideks on ühise majandusüksuse loomine, ühistranspordi parem korraldus, munitsipaalalamute remont. Elanikud mainisid lisaks reovee ärajuhtimisega probleeme (sh hajaasustuses), prügihunnikute ja erakinnistute heakorruga probleeme.

2.5.2 Juhtide ja elanike arvamused Mustvee valla tegevusest majandusvaldkonna teenuste osas

Usaldus on elanike arvamuste väljaselgitamisel oluliseks komponendiks, mis näitab kuivõrd hästi tulevad KOVi juhid toime oma ülesannetega, mida elanikkond on neile usaldanud (Spicker 2009, Bailey 1990; Kitchen 2019). Ka vastanud juhtide hinnangud kohaliku võimu tegevusele näitavad kuivõrd balansseeritud on võimu juures olevate isikute positsioon ja suhtumine toimiva juhtimise suhtes. Usalduse juures on oluline ka uurida arvamust teenuste parendamiseks vajalike ressursse piisavus kohta (James 2009; 2011) ning elanike informeerituse ja kaasatuse aspekte, kuna hea KOV ei tähenda ainult teenuste pakkumist, vaid muuhulgas ka ruumi kodanikuühiskonna dialoogiks (Kitchen et al. 2019:4).

Volikogu ja valitsuse liikmete ning kogukonnakogude liikmete hinnangud usalduse ja informeerituse aspektidele on koondatud tabelisse 7. Valla üldisest olukorrast arvab enamus, et vald ei pea kinni oma lubadustest ja kokkuleppetest, ei pööra piisavalt tähelepanu

majandusvaldkonna teenuse parendamisele ja teenuste piirkonniti ühtlustamisele ning et vallas pole piisavalt ressursse teenuste parendamiseks. Samal ajal enamus arvab, et elanikel on lihtne ja mugav pöörduda valda oma probleemide ja küsimustega. Kõige rohkem raskusi oli tekkinud vastamisega küsimustele valla esindajate reageerimisest elanike küsimustele (12 „0“ vastuseid) ja probleemidele (10 „0“ vastuseid) reageerimise kohta, mis kaudselt räägib ka sellest, et inimesed ei pöördu eriti valla poole oma muredega. Üldiselt kõige rohkem „ei oska öelda“ vastuseid esined Saare piirkonna esindajate vastustes.

Tabel 7. Vastuste sagedus usalduse ja informeerituse aspektidele. Autori koostatud.

Kuivõrd olete nõus järmistega väidetega?		Kokku			Avinurme			Lohusuu			Mustvee			Kasepää			Saare		
		+	0	-	+	0	-	+	0	-	+	0	-	+	0	-	+	0	-
Mustvee vald peab kinni oma lubadustest ja kokkulepetest majandusvaldkonna osas	J	10	0	9	0	0	4	1	0	2	5	0	0	2	0	1	2	0	2
	E	5	5	21	0	0	6	0	0	5	2	3	1	2	0	5	1	2	4
Mustvee vald tegutseb majandusvaldkonna teenuste osas elanike vajadusi arvestades	J	10	0	9	2	0	2	0	0	3	4	0	1	2	0	1	2	0	2
	E	13	3	15	2	1	3	4	0	1	4	0	2	2	0	5	1	2	4
Mustvee vald pöörab piisavalt tähelepanu majandusvaldkonna teenuste parendamisele	J	10	0	9	1	0	3	1	0	2	2	0	3	3	0	0	3	0	1
	E	7	7	18	2	1	3	0	2	4	3	2	1	0	0	7	2	2	3
Mustvee vald pöörab piisavalt tähelepanu majandusvaldkonna teenuste ühtlustamisele	J	8	0	11	1	0	3	1	0	2	2	0	3	2	0	1	2	0	2
	E	6	9	16	0	0	6	0	1	4	3	2	1	2	2	3	1	4	2
Mustvee vallas on piisavalt ressursse majandusvaldkonna teenuste parendamiseks	J	6	0	13	2	0	2	1	0	2	2	0	3	0	0	3	1	0	3
	E	9	5	16	1	0	5	1	1	3	2	2	2	2	1	4	3	2	2
Mustvee valla majandusvaldkonna teenuseid puudutav info on elanikele lihtsalt kättesaadav	J	9	0	10	1	0	3	1	0	2	4	0	1	1	0	2	2	0	2
	E	13	3	15	1	1	4	4	0	1	3	0	3	2	0	5	3	2	2
Elanikel on lihtne ja mugav pöörduda oma küsimuste või probleemidega Mustvee valla	J	12	2	7	3	0	1	1	0	2	4	0	1	2	0	1	2	0	2
	E	17	4	10	3	1	2	5	0	0	3	1	2	2	0	5	4	2	1
Mustvee valla esindajad vastavad elanikele majandusvaldkonda puudutavatele küsimustele	J	10	2	7	1	1	2	1	0	2	3	0	2	2	1	0	3	0	1
	E	9	12	10	2	2	2	1	3	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2
Mustvee valla esindajad aitavad elanikel tekkinuid majandusvaldkonda puudutavaid probleeme	J	11	0	6	2	0	2	1	0	2	3	0	2	2	1	0	3	1	0
	E	9	10	12	2	2	2	1	3	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3
Kokku	J	86	4	81	13	1	22	8	0	19	29	0	16	16	2	9	20	1	15
	E	88	58	133	13	8	33	16	10	21	26	12	16	14	8	40	19	21	23

Märkused.

1. Tähis „+“ tähendab vastuseid „Olen täiesti nõus”/”Pigem olen nõus”, tähis „-“ tähendab vastuseid „Pigem ei ole nõus”/” Üldse ei ole nõus”. Tähis „0” märgib vastuseid „ei oska öelda/ei ole kokkupuudet”.
2. Tähis „E“ märgib elanikke vastuseid, tähis „J“ märgib juhtide vastuseid

Avinurmes enamus arvab, et vald ei pea kinni oma lubadustest ning ei pööra piisavalt tähelepanu teenuste parendamisele ja ühtlustamisele (kommenteeriti, et ühinemislepingust ei pea kinni, parendusi tehakse Mustvees ja Saarel, tulemused on kesised võimu intriigide pärast, iga üks panustab oma piirkonda). Enamus arvab ka, et vallas ei ole piisavalt ressursse teenuste parendamiseks (sh, et raha läheb palkadeks palju). Suurem osa arvab, et teenuste info elanikele ei ole lihtsalt kättesaadav, kuid enamus arvab, et elanikel on lihtne pöörduda küsimuste ja probleemidega valla esindajate poole (sh teenuskeskuse juhi käest saab alati vajaliku infot). Kommenteeriti: peaks olema ühtne majandusüksus, „valla esindajad annavad endast parima“, „ühtlustamist ei saa alati ülevalt poolt reguleerida, palju oleneb kohapeal olevast kaadrist“, „ressursse võiks rohkem olla, neid tuleb otsida“.

Lohusus on samuti madal usalduse tase võimu vastu, arvatakse, et vald ei pea kinni oma

lubadustest (*„ühinemislepingust ei pea kinni“*) ning ei pööra piisavalt tähelepanu teenuste parendamisele ja ühtlustamisele. Ressursside piisavust hinnatakse ka negatiivselt. Juhtid arvavad, et vald ei arvesta elanike vajadustega, kuid elanikel on vastupidine arvamus. Positiivselt on hinnatud majandusvaldkonna teenuseid puudutava info kättesaadavus ja võimalus pöörduda küsimuste ja probleemidega valla esindajate poole (*„küside oli ennem mugavam, aga õnneks Mustvee on lähedal. Vanematel elanikel muidugi raskem“*).

Mustvees on usalduse tase kõrgeim mõlema vastajagruppi poolt, kuid valla tähelepanu teenuste parendamisele ja ühtlustamisele hinnati pigem neutraalselt. Enamus arvab samuti, et elanikel on lihtne pöörduda küsimuste ja probleemidega valla esindajate poole. Üldiselt ei olnud negatiivselt hinnatud ühtegi aspekti. Kommenteeriti, et finantsvõimekus on madal, *„haldusaparaat on liiga suur“*, teenuste parendamist ei tohi teha hariduse arvelt, infot peaks olema ka paberlehes ja infotahvlites, ka veebilehe info on puudulik (teenuste hinnad, bussiplaan, venekeelne info), elanike vaja aktiivsemalt kaasata.

Kasepää positiivseid hinnanguid sellele, et vald peab kinni oma lubadustest, tegutseb elanike vajadusi arvestades ja panustab piisavalt tähelepanu teenuste parendamisele, on juhtide grupist rohkem (*„piirkond pole üldse ära unustatud, midagi tehakse“*), kui elanike poolt, kellest enamik hindas neid aspekte negatiivselt (*„ühinemislepingust ei pea kinni“*, *„arvamusega ei arvesta“*). Ressursside piisavust hinnati negatiivselt, kuid oli arvamus, et *„ressursse vist suures vallas on, aga kuhu seda panna, otsustab, see kes võimu juures“*. Negatiivselt hinnati ka info kättesaadavust ja võimalust pöörduda küsimuste ja probleemidega valla esindajate poole. Juhtide poolt oli positiivselt hinnatud valla reageerimine elanike küsimustele ja probleemidele, elanike poolt aga hinnati seda negatiivselt. Kommenteeriti: reageerimine on aeglane, vaja rohkem tähelepanu pöörata probleemide lahendamisele; infot on vaja rohkem (sh vene keeles), inimesed ei tea, kuhu pöörduda; ametnike nüüd on raskem kätte saada, eriti vanematel inimestel; elanikke vaja rohkem kaasata, *„reklaamida“* üritusi.

Saarel on üldises pildis hinnatud olukorda neutraalselt. Selgemaid negatiivseid hinnanguid on elanike poolt selles osas, mis puudutab valla oma lubadusest kinni pidamisest (*„umbusaldamised ja mitte töötegmine. Mustvee tahab ise oma linnale panustada ja need kauged külad neid väga ei huvita“*, *„volikogu ei arvesta piirkondade erinevate vajadustega teenuste arendamisel“*) ja elanike vajadustega oma tegevuses arvestamist (elanike vähe kaasatakse, info tihti jõuab juba otsusena). Juhtide poolt hinnati negatiivselt ressursside

piisavust („*palju lükatakse rahapuuduses edasi*“, „*kui muuseumite ja sihtasutuste toetamine lõpetatakse, siis saaks majanduse valdkonda palju paremaks*“), kuid oli ka arvamus, et „*raha ja inimesi on rohkem, kui enne oli ja võimalusi rohkem*“. Elanikud hindavad positiivselt võimalust pöörduda küsimuste ja probleemidega valla esindajate poole („*vallavara juht vastab küsimustele ja aitab probleeme lahendada*“, ametnikke kätte saada on palju raskem). Juhtide poolt oli positiivselt hinnatud valla reageerimine elanike küsimustele ja probleemidele („*infovahetus on hea*“). Veel kommenteeriti, et „*vald vajab kommunaalasutust, see venib passiivsuse tõttu*“, „*osa teenuseid on mõistlik üle anda erasektorile*“, „*elanikkonna kaasatus on olematu, koosolekuid ei ole korraldatud, lahendusi ei ole pakutud ega võimalusi tutvustatud, vallal puudub nägemus ja põhjendatakse raha puudumisega, küsitlusi ei ole läbi viidud*“.

Kokkuvõttes, Avinurmes, Kasepää ja Lohusuus on rohkem negatiivseid vastuseid usalduse aspekti väidetes, st usaldus valla vastu on nõrk, arvatakse ka, et vallas ei ole piisavalt ressursse teenuste parendamiseks. Saare elanike usalduse tase on samuti nõrk. Mustvees usaldatakse valda rohkem kui teistes piirkondades. Lohusuus hinnatakse positiivselt informeerituse aspekti, Avinurmes ja Kasepää hinnatakse negatiivselt elanike informeerituse aspekti, Kasepää ka pöördumise mugavuse ja valla reageerimise aspekte.

Elanike aktiivsuse aspektis arvab mõlema vastajategrupis enamik, et elanikud tunnevad huvi majandusvaldkonna teenuseid puudutava info vastu (juhid 15, elanikud 24) ja teavitavad valda tekkinud probleemidest (juhid 16, elanikud 16). Elanikest enamus (21) ei ole nõus sellega, et elanikud panustavad ise majandusteenuste parendamisesse, kuid juhtide arvamusel selles osas jaotusid: 9 nõus (3 Saare, 2 Mustvee, 2 Kasepää, 1 Avinurme ja Lohusuu), 8 ei ole nõus (3 Mustvee, 2 Avinurme, 1 Kasepää, Lohusuu, Saare), 2 ei oska öelda). Juhid kommenteerisid, et elanike poolt on olnud häid ettepanekuid. Elanikud kommenteerisid, et tihti räägitakse probleemidest omavahel, kuid ei pöörduta valda ja ise ei taheta panustada, et probleemide lahendamiseks on ametnikud, tavaelanik ei jõua endale kõike selgeks teha.

Õigeks lähenemisviisiks, mida peaks vald majandusteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi arendamisel kasutama, valis enamus (30 in) variandi „*Mustvee vald on ühtne vald, kuid igal piirkonnal on oma eripärad ja neid eripärasid tuleb teenuste pakkumisel arvestada*“. Selle poole kaldusid Mustvee, Kasepää ja Lohusuu juhid ning Saare ja Kasepää elanikud. Kommenteeriti, et hajaasustused vajavad erilahendusi, ametnikud peavad olema pädevad.

Teiseks (18 in) valiti variant: „Avinurme, Lohusuu, Mustvee, Kasepää, Saare on keskused, kus teenused peavad olema kättesaadavad ühesuguse kvaliteediga, seega on vaja eristada teenuseid piirkonniti ja püüda esinevaid erinevusi“. Selle poole kaldus enim Saare juhte ning Avinurme ja Lohusuu elanikke. Kommenteeriti, et vaja ühtset arusaama, ühtlasi hoolida kõikide eest, säilitades eripära, jälgida, et piirkonda ei jääks raha vähem kui ennem oli.

Paljude vastuste juures oli palju emotsionaalseid kommentaare, millest selgub, et mitte ainult majandusvaldkonna teenuste osas, vaid ka teistes teenusvaldkondades on puudusi, mis panevad inimesi muretsema valla elanike edasise heaolu pärast. Paljud mainisid koolide sulgemise ohtu (Avinurme, Mustvee, Kasepää), vähest ettevõtlust, Avinurmes muretsetakse arstipunkti puuduse pärast. Läbivalt jookseb arvamus, et vald ei pea kinni ühinemislepingust ja ei teosta kokkulepituid investeeringuid, samuti arvatakse, et võim on passiivne ja teeb ka elanikega vähe koostööd. Kuid on ka elanike poolt arvamusi, et „*vald lähtub olemasolevatest ressurssidest ja neid mõistlikult jagades proovitakse iga piirkonna elanike muresid lahendada võimalikult hästi. Kes soovib, leiab tee spetsialistini. Kogukonnakogude moodustamine on tubli samm tulla elanikele lähemale. Mida rohkem infot jagab vald elanikele, seda suurem on nende rahulolu. Mured on erinevad, kuid võrdsus teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi osas peab olema kõigis piirkondades.*“ Juhtide poolt oli arvamusi, et kui luua ühine ettevõtte ja hakata tegutsema, siis saab teenuseid parendada.

2.6 Mustvee valla majandusvaldkonna avalike teenuste kättesaadavus, kvaliteet ja parendamise võimalused

Haldusreformi ettevalmistajad lubasid inimestele avalike teenuste kvaliteedi tõstmist, mis põhjustas inimestel õigustatud ootusi. Mitmed teoreetilised käsitlused (sh Grönroos 1984: 38; Parasuraman *et al.* 1985: 41) rõhutavad ootuste olulisust teenuste kvaliteedi mõõtmisel. Küsitlusest selgus, et Avinurme, Lohusuu, Mustvee, Kasepää ja Saare elanikud ja juhid ootasid enamuses majandusvaldkonna teenuste parenemist pärast haldusreformi. Iga endise KOVi elanikel ja juhtidel olid erinevad ootused: suuremad piirkonnad: Mustvee, Avinurme ja Saare ootasid haldusvõimekuse suurendamist ja koostöös rohkemaid arenguvõimalusi, väiksemad Lohusuu ja Kasepää ootasid teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi ühtlustamist naabervaldadega. Oli arvamusi, et suuremal vallal on rohkem võimalusi, kuid oli ka selliseid, et suuremat valda raskem majandada. Enamuses arvatakse, et praeguseks

majandusvaldkonna teenuste üldine olukord muutunud pole, kuid perspektiivis oodatakse parenemist. Usalduse (Spicker 2009), ressursse piisavuse (James 2009) ning informeerituse ja kaasatuse aspekte (Kitchen *et al.* 2019) on eriti olulisteks muutunud pärast haldusreformi, kuna uue volikogu koosseisus võetakse otsuseid, mis puudutavaid konkreetset piirkonda, vastu koos teiste endiste KOVide esindajatega. Küsitlusest selgus, et enamik probleemseid momente usalduse aspektil kattuvad kõikide piirkondade esinadajate vastustes.

Valla üldisest olukorrast arvab enamik respondentidest, et vald ei pea kinni oma lubadustest, ei pööra piisavalt tähelepanu majandusvaldkonna teenuse parendamisele ja piirkondade ühtlustamisele ning samal ajal ka arvatakse, et vallas pole piisavalt ressursse teenuste parendamiseks, kuid oli ka positiivseid hinnanguid nende aspektide suhtes. Enamus arvab, et elanikel on lihtne ja mugav pöörduda valda oma probleemide ja küsimustega. Üldiselt arvatakse, et vanematel inimestel on raske pöörduda valla esindajate poole ning saada infot. Mitemes piirkondadeks probleemiks nimetati ka venekeelse info puudumist. Enamus vastajatest arvab, et elanikud tunnevad huvi majandusvaldkonna teenuseid puudutava info vastu ning teavitavad valda probleemidest, kuid elanikud ise on teenuste parendamisse panustamisel pigem passiivsed ning neid on vaja aktiivsemalt kaasata.

Pärast haldusreformi ei ole majandusvaldkonna üldine korraldus oluliselt muutunud, kuid suurenes ametnike spetsialiseerumine konkreetsete teenusvaldkondadele, mis aitas kaasa ka strateegiliste ja regulatiivse dokumentide uuendamisele ja reeglite ühtlustamisele. Ühinemisejärgselt kadusid mõned esinenud erinevused selles osas, kuna vastuvõetud uued strateegilised ja regulatiivsed dokumendid kehtivad üle valla käsitledes kõiki piirkondi. Selle tulemusena on eelkõige parenenud ja läinud ühtlaseks jäätmekorralduse, keskkonnakaitse ja heakorra korraldus, eriti Lohusuu ja Kasepää piirkondades, reovee kohtkäitluse regulatsioon kõikides piirkondades. 2016. aastast on jäänud erinevused elamumajanduses, kus regulatiivseid akte pole uuendatud. Siin peab arvestama ka sellega, et osasid dokumente oleks uuendatud ka KOVide endistes koosseisudes, kuna need on uuendatud seadustest tulenevad nõuded (nt reovee kohtkäitluse kord), seega ei saa kindlalt väita seda, et parenemine ja ühtlustamine on tingitud just nimelt ühinemisest. Majandusvaldkonna korraldamise üldises osas on eelis Mustvees ja Saarel, kuna nendes piirkondades on oma majandusüksused, nagu see oli ka enne reformi.

Oluliselt mõjutab piirkondade vahel esinevaid erinevusi nii 2016. a kui ka 2019. a organisatoorne aspekt ressursside kaasamise osas. Toetusvahendite kaasamine aga on

oluliseks komponendiks teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parendamisel, kuna suuremal määral on see seotud infrastruktuuri investeeringute projektidega. Siin on pigem roll finantsvõimekusel kui soovil osaleda toetusvahendeid kaasavates projektides ning lisaks on oma mõju ka valdkonna korraldamisel, nii osalevad 2017. aastast veemajanduse projektides ka Kasepää ja Saare, kuna taristu sai üleantud vee-ettevõtjale. Ilma suurte rahaliste vahendite panustamiseta ei ole lühikese aja jooksul võimalik infrastruktuuri oluliselt parendada. Majandusvaldkonna investeeringuid tehakse ühinenud vallas mitte väiksemas mahus kui see oli enne haldusreformi, ning on oodata, et tulevikus võib selle tulemusena teenuste kättesaadavus piirkonniti muutuda ühtlasemateks, tingimusel et toetusfondide meetmed jätkuvad, sest valla finantsvõimekus ei ole nii suur, et iseseisvalt investeeringuid teostada. Nõrkuseks on valla reoveekogumisalade suurused alla 2000 inimekvivalendi, mis teeb veemajanduse projektide omaosaluse taseme kõrgemaks, kui suuremate alade puhul.

Investeeringuid tegid KOVid ka enne haldusreformi, seega ei saa öelda, et nendes piirkondades oleksid praegu teised tendentsid, pigem vastupidi, kuna endiste KOVide eelarvestrateegiates oli planeeritud rohkem investeeringuid, ühinemislepingus said aga fikseeritud ainult prioriteetsed. Ühinemislepingus kokkulepitud investeeringuid viiakse ellu ebaproportsionaalselt, kallakuga Saare, Kasepää ja Mustvee piirkondade poole. Planeeritust vähem on teostatud Avinurme ja Lohusuu piirkondades. Siin peab arvestama kahe asjaoluga: 1) mõnele projektile võib minna raha rohkem kui oli planeeritud, seega võib summa kokku olla täidetud, nagu see on Saare puhul, kuid mõni projekt jääb tegemata (nt Kääpa kergliiklustee); 2) mõnest meetmest võib jääda toetus saamata, seega planeeritud aastal ei osutu võimalikuks projekti teostada ja see lükkub edasi taotluse heakskiidu ootama.

Investeeringute üle otsustamisel võib majandusvaldkonna avalike teenuste parendamisel tekkida probleem, lähtudes Boyne (2003: 214) käsitlusest õigluse kohta: kas keskenduda vahendite jaotamise tasakaalule ning jälgida, et igas perioodis läheks ligikaudselt võrdne summa igasse piirkonda või arendada eelisjärjekorras kehvemate teenustega piirkondi, et jõuda ühtlasele tasemele. Kas tohib seda teha teiste piirkondade arvelt (Besley, Ghatak 2003: 246), kui ühinemislepinguga fikseeriti kindlad suunad ja summad? Või peab teenuseid arendamaseal, kus on antud momendil seda teha lihtsam, pidades silmas kõigepealt keskmise näitaja kasvu ning mitte jälgides piirkondade vahelisi erinevusi teenuste kättesaadavuses?

Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste normatiivne kättesaadavus 2019. a vastab baastasemele, kuid on piirkonniti erinev. Üldiselt on majandusvaldkonna teenused parema

kättesaadavusega Mustvees, järgnevad Saare ja Avinurme ning kehvema kättesaadavusega on Kasepää ja Lohusuu. 2016. a olukord oli põhimõtteliselt sama Kättesaadavus ei ole halvemaks muutunud üheski piirkonnas, mõningad paranemised on toimunud veemajanduse ja jäätmekäitluse osas nendes piirkondades, kus enne oli see kehvem, seega nende teenuste kättesaadavus on piirkonniti ka mingil määral ühtlasemaks läinud. Kuid enamus muutusi on tingitud endiste KOVide alustatud tegevuste tulemusega, sh Mustvee ÜVK laiendamine, Kasepää ÜVK arendamine, Lohusuu ja Kasepää korraldatud jäätmeveoga liitumine. Vald osaleb aktiivselt erinevates programmides, nt leiab rakendamist hajaasustuse programmi meede, mille tulemusena pareneb eelkõige veemajanduse teenuste kättesaadavus, elamumajanduse osas töötatakse eluasemete füüsilise kohandamise suunal, osa riigipoolsest teede korrashoiu toetusest on suunatud teekatte parendamisele. Seega, vald teeb pingutusi teenuste kättesaadavuse piirkondlike erinevuste vähendamiseks ning on oodata, et perspektiivis läheb teenuste kättesaadavus piirkonniti ühtlasemaks.

Majandusvaldkonna teenuste korraldamise ja osutamise kvaliteet üldiselt vastab baastasemele, kuid piirkonniti esineb erinevusi. Parema kvaliteediga teenused on Mustvees, sellele järgneb Avinurme, järgmistena on Kasepää ja Saare ja teenuste kvaliteedi kehvim koondhinne on Lohusuu. 2016. a kvaliteedi erinevused olid üldjuhul samad, on toimunud vähesed paranemised, kuid ei saa kindlalt öelda, et neid poleks toimunud ka iseseisvate KOVide koosseisus. Veemajanduse osas peaks arvestama sellega, et valla hajaasustuse tõttu on paljudel elanikel rajatud veemajanduse lokaalsed lahendused, kuid paraku vallas kasutatakse ainult riiklike registreid ülevaade saamiseks, ning täielikku informatsiooni joogiveest ja kasutatavatest kohtkäitlussüsteemidest vallas ei ole. Suurem ülevaade võimaldaks selgitada välja selle osa kvaliteedinõrkused ning aitaks kaasa suuna valimisele parendamise planeerimisel. Majandusvaldkonna teenuste kvaliteedi parendamisel on oluline roll mitte ainult investeeringutel, vaid ka jooksvatel kuludel ja tegevustel nt veemajanduse lokaalsete lahenduste täielikuma ülevaade koostamine, tänavavalgustuse enim kasutatavatel aladel ööseks põlema jätmise, prügiurnide paigaldamine, avalike alade regulaarsem hooldus, prügihunnikute tekkimise üle suurem järelevalve. Lisaks mängivad siin rolli ka elanike informeeritus ja probleemidest teavitamine, mis aitavad inimestel aru saada, kuidas peab see teenus olema osutatud ja kuhu võib ta vajaduse korral pöörduda, kui teenuse osutamise nõudeid ei jälgita.

Ühinemiselepingu punktide täpsem täitmine ja elluviimine aitaks parendada

majandusvaldkonna teenuste kättesaadavust ja kvaliteedi kõikide piirkondade elanikele ja aitaks ka teenuste ühtlustamisele piirkonniti. Niisiis, kui kokkulepe riigiraha teede investeeringuteks suunamisel oleks jälgitav, muutuks paremaks teekate kvaliteet. Samaks aitaks teede kvaliteedi parendamisele ja ühtlustamisele kaasa ka pikemaks perioodiks vastuvõetud teehoiukava. Lohusuu joogivee kättesaadavuse parendamisele aitaks kaasa ÜVK kava täpsem jälgimine, millega oli planeeritud Vilusi küla Mustvee taristuga liita, kuid selle asemel planeeritakse täiendavaid investeeringuid Kasepää ÜVKsse. Järelevalve spetsialisti ametikoha täitmine aitaks parendada heakorra, jäätmekäitluse ja keskkonnakaitse teenuste ühtlustamist, kuna rikkumised oleksid paremini jälgitavad ja seega ka kiiremini lahendatavad. Lisaks, pole täies määras elluviidud punkt, mis võimaldataks transpordiühendusi piirkondadest teenus- ja halduskeskustesse ning mille järgimine parendaks ühistranspordi teenuste kättesaadavust.

Juhtide ja elanike hinnangud ja arvamused kinnitavad suuremal määral saadud teisest andmete analüüsimisel saadud tulemusi, kuid on väheseid erinevusi, seejuures ka juhtide hinnangud teenuste kättesaadavusele ja kvaliteedile osaliselt kattuvad elanike hinnangutega ning osaliselt erinevad nendest. Üldjuhul hindasid juhid teenuste kättesaadavust ja kvaliteedi kõrgemaks, kui elanikud, kuid oli ka vastupidiseid juhtumeid, seega on oluline arvestada erinevate poolte arvamustega otsuste vastuvõtmisel, ning see omakorda kinnitab ka teoreetilisi käsitusi selles osas, et iga osapool hindab kvaliteedi vastavalt oma nõuetele (Reeves, Bednar 1994; Boyne 1998) ja ootustele (Parasuraman *et al.* 1985) ning seda, et avalike teenuste kvaliteedi täpne mõõtmine on äärmiselt keeruline (Bailey 1999). On oluline hinnata avalike teenuste kvaliteedi erinevatest aspektidest lähtuvalt (Maxwell 1984, Rodríguez *et al.* 2009) ja kasusajaid kaasates (Cohn Bernam 2008).

Kõikide piirkondade esindajad hindasid probleemsemaks liikuvuse valdkonda, eriti teede ja tänavate kate seisukorra ning kergliikluse osas. Läbivaks, kuid mitte väga teravaks probleemiks osutus piirkondade prügiurnidega ebapiisav varustus. Suurema hajaasutusega piirkondades: Avinurmes ja Saarel, on probleemideks külades praktiliselt olematu teenuste kättesaadavus. Nendeks probleemideks, mis on piirkondade lõikes erinevad, osutusid Avinurmes ühistranspordi puudulikkus ja ebapiisav tänavavalgustus ning ka jäätmekäitluse teenused. Lohusuu on probleemideks veevarustus ning mingil määral ka jäätmekäitus. Mustvees peamisteks probleemideks on ÜVK puudus osa tänavatel. Kasepää probleemid on seotud veemajandusega ning osaliselt ka heakorraga. Saarel on probleemseteks veemajanduse ja soojamajanduse valdkonnad.

Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi erinevate aspektide üldistamiseks sai autori poolt koostatud koondhinnangute tabel (lisa 16). Üldiselt saab öelda, et majandusvaldkonna teenuste kättesaadavus ja kvaliteet Mustvee vallas vastab 2019. a lõpu seisuga baastasemele, mis tähendab, et teenuste osutamisel jälgitakse seadusega sätestatud reeglid ja nõuded ning teenusvaldkonna korraldamisel/osutamisel KOVil ei esine tõsiseid probleeme. Üle valla kõige probleemseks valdkonnaks on liikuvuse valdkond, mis sisaldab ühistranspordi, teede ja tänavate korrashoiu ning tänavavalgustuse teenuseid. Selles valdkonnas esineb puudusi kõikides piirkondades, eriti nõrgaks kohaks on kergliikluse võimalused, teiseks probleemiks on teede ja tänavate kate seisukord. Vähem probleemseks valdkonnaks saab üldiselt nimetada jäätmekäitluse valdkonna, kus tõsiseid probleeme ei ilmunud välja nii teiste andmete analüüsimisel, kui ka küsitluse tulemustest.

Üldiselt majandusvaldkonna teenuste olukord on parem Mustvees, teisena on Saare, sellele järgneb Avinurme, madalam on Kasepää ning kehvem olukord on Lohusuus. Mustvees on kõrgemad hinnad veemajanduses, soojusmajanduses, liikuvuses, jäätmekäitluses, heakorra ja haljastuse valdkonnas, keskkonnakaitstes. Elamumajanduse hinne on kõrgem Saarel. Lohusuus on olulisemalt nõrgemad valdkonnad elamumajandus, heakord ja liikuvus, Saarel liikuvus, Kasepää veemajandus. Enim ühtlasemateks valdkondadeks on jäätmekäitus ja keskkonnakaitse. Enim erinevusi piirkondade lõikes on veemajanduse, liikuvuse, heakorra valdkondadeks.

Avaliku sektori kulusid ja kasu tuleks hinnata kogu ühiskonna perspektiivist (Шальнев, Ивлева 2016: 156). Tulemustest selgub, et teenuste kvaliteedile hindamisel mängib rolli ka olulisus vajaduse aspektis (Maxwell 1984: 1471). Kuigi Lohusuus puudub ÜVK teenus, ei hinda veemajanduse teenuste kättesaadavust vastajad negatiivselt, lokaalsete lahendustega ollakse rahul ning ei vaja eriti muid lahendusi. Kasepää aga hinnatakse valdkonna teenuste kättesaadavust negatiivselt, kuigi osaliselt hakkasid sinna jõudma ÜVK lahendused. Siin on olulisteks ka ootused – kuna Kasepää ÜVK sai 2017. aastal üle antud vee-ettevõtjale, ootasid inimesed kiiremaid lahendusi, kui 2019. a seisuga teostatud sai. Teiseks näidiseks on Mustvee vastajate hinnang elamumajanduse teenustele, mis on vähema negatiivsusega, kui Lohusuus, selle juures, et Mustvees eluaseme kättesaadavus on põhimõtteliselt olematu. Kuna linnas on eluaseme abivajajaid vähe, kui üldse olemas, siis ei ole see teenus esindajate jaoks oluliseks peetud. Ootused mängivad rolli ka usalduse aspektis, nt selgus, et nendel, kes enim ootasid paremist, on madalam usalduse tase. Avinurme ja Lohusuus puhul kindlasti

on oluline see, et nende piirkondade suhtes 2019. a seisuga on kõige vähem kokkulepituid investeeringuid teostatud. Mustvee elanikud ja juhid ning Saare ja Kasepää juhid andsid valla tegevusele majandusvaldkonna teenuste osas positiivset hinnangut. Siin on näha ka seost investeerimiskava parema täitmisega nende piirkondade suhtes. Enamasti on jälgitav teenusvaldkondade ja piirkondade lõikes finantspanuse ning kättesaadavuse ja kvaliteedi seos. Nt Mustvees on suurimad heakorra kulud ning näitajad on oluliselt kõrgemad, kui teistes piirkondades. Saarel on suurimad korterite halduse kulud ning Saare elamumajanduse olukord on hinnatud kõrgeimaks. Üldises pildis majandusvaldkonna kulude osakaal eelarves ei muutunud, sh ka erinevate teenusvaldkondade lõikes ja suuremal määral ka piirkondade lõikes, ning ka teiseste ja esmaste andmete analüüs näitas, et majandusvaldkonna teenuste olukord pole oluliselt muutunud valla üheski piirkonnas. Kuid teederaha tasakaalustamata jaotamise tulemusena ilmus ka rohkem probleeme selle teenusvaldkonna kvaliteedis, eriti Kasepää, kus rahastamine vähenes oluliselt. Huvitav on ka ühistranspordi teema, mille valdkonna rahastamine vähesel määral vähenes, kuid oluliselt muutus selle korraldus, ning siin tekkis kõige rohkem erinevusi nii normatiivsete ja respondentide hinnagute hinnagute vahel, kui ka respondentide vastajagruppide vahel. Siin võib mängida rolli traditsioonide tegur (nt Kasepää koolibussist loobumine), mis eriti võib mõjutada elanike ootusi ning selle kaudu tajutava kvaliteedi (Grönroos 1984: 38).

Uuringu tulemused näitasid, et haldusreform ja KOVide ühinemine ei ole majandusvaldkonna teenuste kättesaadavust ja kvaliteedi oluliselt mõjutanud. Enamus paremisi on toimunud endiste KOVide alustatud tegevuste tulemusena või muutunud seadustest tulenevate nõuete pärast. Kaks aastat uue valla koossesisis ei ole piisav periood selleks, et teha lõplikuid järeldusi haldusreformi mõju kohta avalike teenuste osutamisele ja kvaliteedile, kuid töö käigus saadud vahepealsed hinnangud kattuvad Hollandi KOVide ühinemise mõjusid uurinud autorite tulemustega, kes ei leidnud tõendusi ühinemisega seotud mastaabiefekti olemasolule ja teenuste taseme tõusule (Allers, Geertsema 2016: 680). On näha paremise tendentsi nendes valdkondades, mis on läinud ühtse koordineerimise ja korraldamise alla, nt jäätmekorraldus ja keskkonnakaitse, seega on tõenäoline, et edasised tegevused teenuste osutamise korraldamise ühtlustamise suunas (ühine koordineerimine, ühised strateegilised ja regulatiivsed dokumendid) aitavad ka teiste majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parendamisele ja piirkonniti ühtlustamisele.

Lähtudes teostatud uuringu tulemustest ja järeldustest, teeb töö autor ettepanekuid Mustvee

valla majandusvaldkonna avalike teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parendamiseks ja teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi piirkonniti ühtlustamiseks:

1) toetudes ühinemislepingule luua ühine majandusüksus kõikide piirkondade majandusvaldkonna teenuste korraldamiseks. Jäätmekorraldus, keskkonnakorraldus, ühistransport peaksid jääma otse valla korraldada. Üksuse vormi valik (hallatav asutus, äriühing, muu variant) nõuab eraldi analüüsi, kuid töö autori arvates on paremaks variandiks äriühing, kuna see annab rohkem tegutsemisvõimalusi, sh osaleda projektides, osutada elanikele teenust jne (nt 2009. a oli paljudel KOVidel valitsev mõju äriühingutes ja sihtasutuses, sh 64% kommunaalmajanduse osas (Avalike... 2014)).

2) arvestades teenuskeskuste kaugust halduskeskusest tekitada majandusüksuse koosseisu Saare ja Avinurme piirkondade majandushaldureid, kes koordineerivad kohapeal teenuste korraldamist. Kasepää ja Lohusuu piirkondade läheduse tõttu Mustvee linnaga võivad need olla koordineeritud majandusüksuse peahalduri poolt;

3) majandusüksusel teha kogukonnakogudega aktiivset koostööd, korraldada piirkondades koosolekuid jooksva olukorra hindamiseks ja probleemide väljaselgitamiseks; jooksvalt peab olema tagatud kiirema side võimalus äkiliste probleemide lahendamiseks (Spicker 2009; Steen et al. 2017; Leetsaar 2012 käsitledes kogukonna rolli olulisuse suhtes);

4) volikogu majanduskomisjonil kaasata istungitele piirkondade majandushaldureid, arutamaks jooksvaid probleeme, vajadusi jne. Perioodiliselt kutsuda kokku kõikide piirkondade haldureid, probleemide koos arutamiseks ja lahenduste üle kaasmõtlemiseks;

5) arengu- ja eelarvekomisjonil teha koostööd majanduskomisjoniga, saamaks teada majandusvaldkonna rahastamisega seotud probleeme ja mõelda koos majandusvaldkonna arengusuundade üle. See tekitab sünergiat ning annab parema lahenduse kõike aspekte arvestades: ressursside piisavus, nende õige, tasakaalustatud ja ratsionaalne rakendamine vastavalt Covey (2016: 58-66) tulemuse ja ressursside ning vahendite tasakaalu põhimõttele;

6) investeeringute planeerimisel ja projektides osalemise otsuste tegemisel lähtuda ühinemislepingus planeeritud investeeringukavast, et tagada ressursside jaotamise tasakaalustatust ja õiglust ühinenud omavalitsuste suhtes;

7) teha koostööd kohalike majandusvaldkonna ettevõtjatega, eelkõige tehnika ühise kasutamise ja teenuste allhange osas, juhul kui spetsialisti pole otstarbekas koosseisus hoida;

- 8) ressurrside jaotamise parema tasakaalu tagamiseks majandusvaldkonna teenuste osas planeerida eelarve ja jaotada kulud piirkonniti. See tagab läbipaistvamat rahakasutuse aruandlust ning võimaldab piirkonniti esinevaid erinevusi leida ja analüüsida;
- 9) toetudes ühinemislepingule teede raha jaotumisel lähtuda reformieelsetest põhimõtetest, tagamaks piirkondade lõikes teede ja tänavate korrashoiu vähemalt endist kvaliteedi taset; koostada teede investeeringute kava pikemaks perioodiks, sh võimalusel jälgida kokkulepitud põhimõtet riigipoolt eraldatava teede raha investeeringuteks suunamisest;
- 10) täiendada Mustvee veebilehe informatsioon majandusvaldkonna teenuste osas: teenusvaldkondade jaotistes tuua välja hinnad, teenuse osutamise regulatsioonid ja osutajate kontaktid, teha seda mugavalt leitavaks. Perioodiliselt esitada informatsiooni peamistest teostatavatest ja planeeritavatest tegevustest, sellega võib ka mõjutada elanike ootusi (James 2011). Mustvee, Kasepää ja Lohusuu piirkondades esitada informatsioon ka vene keeles;
- 11) uurida võimalusi Mustvee, Kasepää ja Vilusi reoveekogumisalade ühinemiseks, kuna Mustvee reoveepuhasti teenindab kogu seda piirkonda. Tulemusena tekib reoveekogumisala üle 2000 inimekvivalendi, mis võimaldab osaleda projektides madalama omaosalusega;
- 12) koostada ülevaade joogiveekaevude kvaliteedist, mis aitaks kaasa edasiste parendamiste suunade leidmisele ning koostada reovee kohtkäitluse süsteemide täpsem ülevaade ja tugevdada selle ala järelevalvet, eriti Kasepää ja Lohusuu piirkondades (järve lähedus);
- 13) kaaluda võimalusi soojusmajanduse opereerimiseks ning hindade ülevaatamiseks ja tasakaalustamiseks;
- 14) ühtlustada piirkonniti teenuste osutamisele esitatavad normid ja nõuded, mis aitaks osaliselt tõsta kvaliteedi nõ „nõrgemates“ piirkondades;
- 15) jälgida, et teenuste parenemine ühes piirkonnas ei toimuks teiste piirkondade arvelt. Ei tohi lasta parema teenuste kvaliteediga piirkonnal kehvemaks minna, kuna sellel juhul läheb teenuste kvaliteet ühtlasemaks, kuid selle keskmine näitaja ei kasva või isegi langeb;
- 16) regulaarselt läbi viia samalaadseid küsitlusi, vähemalt 2 aasta järel kõikides KOVi teenusvaldkondades;
- 17) luua lihtne ja mugav tagasiside süsteem.

KOKKUVÕTE

Haldusreformi ettevalmistajad lubasid elanikele paremat ja kvaliteetsemat avalikku teenust. Lubaduste kohaselt see pidi üldiselt juhtuma võimekuse suurenemise ametnike parema spetsialiseerituse ja ressursside ratsionaalsema kasutuse arvelt. Lisaks peaksid mastaabisäästu kohaselt madalamateks minna üldised halduskulud, seega saaks rohkem finantsressursse suunata teenuste parendamisele.

Uutel juhtidel on vaja teenuste osutamist organiseerida sellisel viisil, et see oleks maksimaalselt kvaliteetne KOVi kõikide piirkondade elanike jaoks ja samas optimaalse maksumusega, et maksumaksjate raha oleks ratsionaalselt kasutatud ja eelarve tasakaalus hoitud. Haldusreformiga kaasnenud muutuste väljaselgitamine on oluline KOVi elu edasise korraldamiseks ja arendamiseks, ratsionaalsete otsuste tegemiseks ja elanikele kvaliteetsete teenuste osutamiseks. Majandusvaldkonna teenused kujundavad elukeskkonda, seega on neil oluline roll elanike heaolul. Autori teada, pärast 2017. a toimunud haldusreformi ei ole tehtud uuringuid majandusvaldkonna teenuste kvaliteedi kohta. Antud magistritöö on üks esimesi katseid hinnata ühinenud kohaliku omavalitsuse erinevate piirkondade avalike teenuste kvaliteeti ja kättesaadavust ühinemisjärgsel perioodil.

Magistritöö eesmärk oli KOV majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi väljaselgitamine ühinenud Mustvee valla erinevates piirkondades. Majandusvaldkonna teenuste all olid käsitletud järgmised teenusvaldkonnad: veemajandus (veevarustus ja heitveekäitlus (sh sademevesi), soojamajandus, elamumajandus, liikuvus (ühistransport, teede ja tänavate korrashoid, tänavavalgustus), jäätmekäitlus, heakord ja haljastus, keskkonnakaitse.

Töös selgitati kohaliku omavalitsuse ja kohalike avalike teenuste olemust, anti ülevaade haldusreformidest ja nende mõjust avalike teenuste osutamisele, avati kvaliteedi mõiste ja tutvustati erinevaid kvaliteedi mõõtmise põhimõtteid. Teooria osas selgitatud Geomedia meetodika ning teisi käsitlusi aluseks võttes, analüüsiti muutusi avalike teenuste kättesaadavuses ja kvaliteedis Mustvee valla erinevates piirkondades. Eesmärgi täitmiseks püstitati kuus uurimisküsimust, nendele vastamiseks kasutati kombineeritud uurimismetoodikat. Kvantitatiivselt analüüsiti Mustvee valla majandusvaldkonna ressursse

ja tehtavaid kulutusi piirkondade (endiste KOVide) ja erinevate teenusvaldkondade lõikes 2016. ja 2019. aastates. Näitajad võrreldi omavahel. Analüüsis kasutati teiseseid andmeid: ühinenud KOVide perioodi 2016-2019 eelarve- ja arengudokumente, ühinemisega seotud dokumente. Esmaste andmete kogumiseks viidi läbi küsitlus Mustvee valla kogukonnakogude ning volikogu ja valitsuse liikmete seas, millest saadi teada kvantitatiivse sisuga hinnanguid majandusvaldkonna teenuste kättesaadavusele ja kvaliteedile ning kvalitatiivse sisuga arvamusi.

Mustvee valla piirkondade (endiste KOVide: Avinurme, Lohusuu, Mustvee, Kasepää, Saare) majandusvaldkonna teenuste põhi- ja investeerimistegevuse väljaminekud 2016. aasta lõpu seisuga koostas KOVides kokku 1087 tuhat eurot, mis on keskmiselt 16% eelarvete kogu põhi- ja investeerimistegevuse väljaminekutest, KOVide lõikes oli see osakaal varieeruv: Avinurme 15%, Lohusuu 13%, Mustvee 10%, Kasepää 22% ja Saare 22%. Keskmine vastav näitaja elaniku kohta oli 192 eurot, KOVide lõikes oli osakaal samuti varieeruv: Avinurme 197 eurot, Lohusuu 138 eurot, Mustvee 167 eurot, Kasepää 186 eurot ja Saare 258 eurot. Saare oluliselt kõrgem näitaja on tingitud raamatupidamises kajastamise erinevustega.

Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste põhi- ja investeerimistegevuse väljaminekud 2019. aasta lõpu seisuga koostasid 1268 tuhat eurot, mis on 16% võrra suurem kui 2016. a vastav näitaja ning koostab 15% eelarve kogu põhi- ja investeerimistegevuse väljaminekutest, mis on 1% väiksem, mis 2016. vastav näitaja. Keskmine vastav näitaja elaniku kohta oli 234 eurot, mis on 22% võrra 2016. a keskmisest suurem.

Majandusvaldkonna kulude osakaal eelarves on jäänud reformieelsele tasemele ning üldiselt on proportsioonid säilinud kõikide teenusvaldkondade lõikes. Raamatupidamises osa kulusid on piirkonniti jaotamata, seega ei ole võimalik välja selgitada kõikide teenusvaldkondade proportsioonide säilimist endiste KOVide lõikes. Olulisemad erinevused on toimunud teede korrashoiu rahastamises. Vaatamata sellele, et 2019. a teehoiu riigi toetuse summa ei muutunud võrreldes 2016.a, Mustvees kasvasid need kulud 2 korda, sel ajal, kui Kasepää vähenesid 43% võrra. On vähenenud Avinurme (18%), Lohusuu (14%) ja Saare (20%) kulud. Investeeringuid teostatakse mitte väiksemas mahus, kui see oli enne haldusreformi (208 tuhat eurot 2016. a ja 254 tuhat eurot 2019. a), kuid ühinemislepingus kokkulepituid investeeringuid viiakse ellu ebaproportsionaalselt, 31.12.2019 seisuga kallakuga Saare (104% planeeritud omaosaluse summast), Kasepää (84%) ja Mustvee (89%) poole. Vähem planeeritust on teostatud Avinurmes (26%) ja Lohusuus (18%).

Ühinenud Mustvee valla erinevate piirkondade (endiste KOVide) elanikud ja vallajuhid ootasid majandusvaldkonda kuuluvate avalike teenuste kättesaadavust ja kvaliteeti paranemist ning piirkonniti ühtlustamist pärast haldusreformi, kuid praeguseks hindavad üldist olukorda mitte muutunuks, samas ootavad nad 5 aasta perspektiivis paranemisi. Juhtide hinnangud teenuste kättesaadavusele ja kvaliteedile osaliselt kattuvad elanike hinnangutega ning osaliselt erinevad nendest. Üldjuhul hindasid juhid teenuste kättesaadavust ja kvaliteedi kõrgemaks, kui elanikud, kuid oli ka vastupidiseid juhtumeid.

Enamuses arvatakse, et vald ei pea kinni oma lubadustest ja kokkuleppetest, ei pööra piisavalt tähelepanu majandusvaldkonna teenuse parendamisele ja teenuste piirkonniti ühtlustamisele ning et vallas pole piisavalt ressursse teenuste parendamiseks. Enamuses arvatakse, et elanikel on lihtne pöörduda valda oma probleemidega. Avinurmes, Kasepää ja Lohusuus usaldus valla vastu on nõrk, Saare elanike usalduse tase on nõrk, kuid juhid hindavad valla tegevust positiivselt. Mustvees hinnatakse valla tegevust positiivselt. Lohusuus positiivselt hinnatakse informeerituse aspekti, kuid Avinurmes ja Kasepää hinnatakse seda negatiivselt, Kasepää negatiivselt hinnatakse ka pöördumise mugavuse ja valla reageerimise aspekte. Enamuses arvatakse, et elanikud tunnevad huvi majandusvaldkonna teenuseid puudutava info vastu ja teavitavad valda probleemidest, kuid ise on pigem passiivsed majandusvaldkonna teenuste parendamisesse panustamise osas.

Nii enne reformi, kui ka pärast KOVide ühinemist on majandusvaldkonda kuuluvate avalike teenuste liikides piirkondlikke ja kvaliteedi erinevusi. Erinevatest aspektidest analüüsituna on teenuste kättesaadavus ja kvaliteet 2019. a piirkonniti erinev, erinevused esinesid ka enne haldusreformi. Toimunud olulisemad muutused on tingitud endiste KOVide alustatud tegevuste tulemusega. Teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi olukord on parim Mustvees, teisena Saarel, sellele järgnevad Avinurme ja Kasepää ning kõige kehvem on olukord Lohusuus. Mustvees said kõrgemaid hindaid veemajanduse, soojusmajanduse, liikuvuse (ühistransport, teed ja tänavad ning tänavavalgustus), jäätmekorralduse, heakorra ja haljastuse, keskkonnakaitse teenused. Elamumajandusteenuse hinne on kõrgeim Saarel. Lohusuus on oluliselt nõrgemaks hinnatud valdkonnad elamumajandus, heakord ja liikuvus, Saarel liikuvus, Kasepää veemajandus. Kõige ühtlasemalt hinnatud valdkondadeks kogu vallas on jäätmeäitlus ja keskkonnakaitse. Selgus, et enim erinevusi piirkondade lõikes on veemajanduse, liikuvuse ja heakorra teenuste valdkondades. Pärast haldusreformi on ühtlasemaks läinud jäätmeäitluse, keskkonnakaitse ja veemajanduse valdkondade

kättesaadavus ja kvaliteet, kuid olulisemad muutused on tingitud endiste KOVide alustatud tegevuste tulemusega. Erinevused on suurenenud liikuvuse valdkonnas, eelkõige teede ja tänavate korrashoiu osas. Võib väita, et ühinemine ei ole majandusvaldkonna teenuste kättesaadavust ja kvaliteeti oluliselt parendanud ega ühtlasemaks teinud, kuid on parenemise tendentse ühiselt koordineeritavate teenuste kättesaadavuses ja kvaliteedis, mis annab märku edasistest võimalikest parendamisest. Majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parendamine on piisavalt olulised, kuna aitavad tööjõudu ja kapitali ligi meelitada.

Lähtudes teostatud uuringu tulemustest ja järeldustest, tegi töö autor ettepanekuid Mustvee valla majandusvaldkonna avalike teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parendamiseks ja piirkonniti ühtlustamiseks: luua ühine majandusüksus kõikide piirkondade majandusvaldkonna teenuste korraldamiseks; tekitada majandusüksuse koosseisu Saare ja Avinurme piirkondade majandushaldureid, Kasepää ja Lohusuu koordineerida majandusüksuse peahalduri poolt; majandusüksusel teha kogukonnakogudega koostööd; majanduskomisjonil kaasata istungitele majandusüksuse piirkonna haldureid; arengu- ja eelarvekomisjonil teha rohkem koostööd majanduskomisjoniga; investeeringute planeerimisel lähtuda ühinemislepingus planeeritud investeeringukavast, et tagada ressursside jaotamise tasakaalustatust ja õiglust ühinenud omavalitsuste suhtes; majandusvaldkonna teenuste osas planeerida eelarve ja jaotada kulud piirkonniti; teederaha jaotumisel lähtuda reformieelsetest summadest; koostada teede investeerimiskava pikemaks perioodiks; parendada elanike informeerimist majandusvaldkonna teenuste kättesaadavusest ja korraldusest; uurida võimalusi reoveekogumisalade ühendamiseks; koostada joogivee kaevude ja reovee kohtkäitluse süsteemide täpsem ülevaade; kaaluda võimalusi soojusmaanduse opereerimise ühinemiseks ning hindade ülevaatamiseks ja tasakaalustamiseks; ühtlustada teenuste osutamisele esitatavad nõuded piirkonniti; regulaarselt läbi viia samalaadseid küsitlusi; luua tagasiside süsteem.

Antud uurimistööle püstitatud eesmärk täideti ning esitatud uurimisküsimused leidsid vastused. Tööl on praktiline väärtus Mustvee valla jaoks, kuna sama metoodikaga saaks uurida valla teiste teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi olukorda ning muutusi.

Magistritöö autor tänab enda juhendajat Maret Pritsi, kes on olnud kogu protsessi vältel suureks toeks ja andnud konstruktiivset tagasisidet. Samuti tänab töö autor kõiki käesoleva töö raames küsimustikele vastanud ning samuti Mustvee vallavalitsuse töötajaid ja enda kolleege vastutuleliku ja konstruktiivse koostöö eest.

KASUTATUD KIRJANDUS

1. **Allers, M. A., Geertsema, J. B.** (2016). The effects of local government amalgamation on public spending, taxation, and service levels: evidence from 15 years of municipal consolidation. - *Journal of Regional Science*. Vol. 56, No. 4, pp. 659-682.
2. **Andrews, R., Boyne, G.** (2009). Size, Structure and Administrative Overheads: An Empirical Analysis of English Local Authorities. - *Urban Studies*. No. 46, pp. 739-759.
3. **Andrews, R., Boyne, G.** (2012). Structural change and public service performance: the impact of the reorganization process in english local government. - *Public Administration*. Vol. 90, No. 2, pp. 297-312.
4. ATKRR. Avalike teenistuste korraldamise roheline raamat. (2013). Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. [veebileht]
https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_korraldamise_roheline_raamat.pdf
5. Avalike teenuste delegerimine vabaühendustele kohalikes omavalitsustes 2014. Uuringuaruanne. (2014). Tallinn: Praxis.
6. Avalike teenuste pakkumise eeldused väikestes ja keskustest eemal asuvates omavalitsustes. Kas teenuste pakkumise kvaliteeti omavalitsustes saab hinnata? (2012). Tallinn: Riigikontrolli aruanne
Riigikogule.
<https://www.riigikontroll.ee/Suhtedavalikkusega/Pressiteated/tabid/168/ItemId/626/View/Docs/amid/557/language/et-EE/Default.aspx> (28.11.2019)
7. Avaliku teenuse kvaliteet infoühiskonnas. Kas inimeste jooksutamine ametiasutuste vahel ja tarbetute paberite nõudmine on lõpetatud? (2007). Tallinn: Riigikontrolli aruanne Riigikogule.
<http://www.digar.ee/id/nlib-digar:51085> (24.01.2020)
8. Avinurme valla, Kasepää valla, Lohusuu valla, Saare valla ja Mustvee linna ühinemisleping. (vastu võetud, jõustunud 21.12.2016). - *Riigi Teataja*.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/406012017012>
9. **Bai, C., Lai, F., Chen, Y., Hutchinson, J.** (2008). Conceptualising the perceived service quality of public utility services: A multi-level, multi-dimensional model. - *Total Quality Management*. Vol. 19, No. 10, pp. 1055-1070.
10. **Bailey, S. J.** (1999). Local Government Economics: Principles and Practise. New York: Macmillan Press. 359 p.
11. **Bello, M.U., Martin, D., Kasim, R.** (2017). A Review of Effects of Quality Municipal Services on Citizen Satisfaction in Malaysian Municipal Council: A Content Analysis. - *Global Journal of Research and Review*. Vol. 4, No. 3:28

12. **Besley, T., Ghatak, M.** (2003). Incentives, choice and accountability in the provision of public services. - *Oxford Review of Economic Policy*. Vol. 19, No. 2, pp 235-249.
13. **Blom-Hansen, J., Houlberg, K., Serritzlew, S.** (2014). Size, Democracy, and the Economic Costs of Running the Political System. - *American Journal of Political Science*. No. 58, pp. 790-803
14. **Boadway, R., Shah, A.** (2009). Fiscal Federalism: Principles and Practice of Multiorder Governance. Cambridge: Cambridge University Press. 630 p.
15. **Boyne, G.A.** (1998). Competitive Tendering in Local Government: A Review of Theory and Evidence. - *Public Administration*. Vol. 76, pp. 695-712.
16. **Bolton, R., Drew, J.** (1991). A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes. - *Journal of Marketing*. Vol. 55, No.1, pp. 1-9.
17. **Bos, F.** (2012). Four Centuries of Fiscal Decentralisation in the Netherlands in View of Different Economic Theoretical Perspectives. - *OECD Journal on Budgeting*. No. 2.
18. **Cohn Berman, B. J.** (2008). Involving the public in measuring and reporting local government performance. - *National Civic Review*. Vol. 97, No. 1, pp. 3-10.
19. **Cooper, T., Hart, K., Baldock, B.** (2009). Provision of Public Goods through Agriculture in the European Union. Report Prepared for DG Agriculture and Rural Development, Contract No 30-CE-0233091/00-28, Institute for European Environmental Policy.
20. **Covey, S.** (2015). The 7 Habits of Highly Effective People. FranklinCovey Co [e-book]. 420 p.
21. **Cronin, J., Taylor, S.** (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. - *Journal of Marketing*. Vol. 58, No.1.
22. **Diamant, M., Michiel L., Geertjes, G.J.** (2016). Limitations on government debt and deficits: The Netherlands. - *Fiscal Rules –Limits on Government Deficits and Debt.*/eds. Morrison, F. L. Wiesbaden: Springer, pp 205–239.
23. **Drechsler, W.** (2004). Governance, Good Governance, and Government: The Case for Estonian Administrative Capacity. - *TRAMES: A Journal of the Humanities & Social Sciences*. Vol. 8, No. 4, pp. 388–396.
24. **Drucker, P.** (1963). Managing for Business Effectiveness. – *Harvard Business Review*. From the May 1963 Issue. [on-line] <https://hbr.org/1963/05/managing-for-business-effectiveness> (27.02.2020)
25. Eesti Konservatiivse Rahvaerakonna fraktsiooni pressiteade. (2016). Riigikogu veebileht. [veebileht] <https://www.riigikogu.ee/fraktsioonide-teated/eesti-konservatiivse-rahvaerakonna-fraktsioon/henn-polluaas-haldusreformist-tegu-koalitsiooni-tagatoa-poliitmahhinatsiooniga-voimu-suurendamiseks-ja-polistamiseks/>
26. Endiste KOVide (Avinurme, Lohusuu, Mustvee, Kasepää, Saare) 2016. a eelarvete täitmised. – *Mustvee vallavalituse raamatupidamine*. Andmeid edastas pearaamatupidaja T. Treial.

28. Euroopa kohaliku omavalitsuse harta. Välisleping. Väljaandja: välisministeerium. (vastu võetud 14.10.1985, jõustunud 01.05.1995). - *Riigi Teataja*.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/208032011003> (29.12.2019)
29. **Ferlie, E.** (2017). The New Public Management and Public Management Studies. Oxford Research Encyclopedia of Business and Management.
30. **Ferris, J. M., Grady, E.** (1986). Contracting out: For what? With whom? – *Public Administration Review*. Vol. 46, No. 4, pp. 332–344.
31. **Frey, B.** (2001). A Utopia? Government Without Territorial Monopoly. - *Journal of Institutional and Theoretical Economics/Zeitschrift Für Die Gesamte Staatswissenschaft*. Vol. 157, No. 1, pp. 162-175.
32. **Glaser, M.** (1991). The business psyche: exploring relationships between local quality of life and city image. - *Public administration quarterly*. No. 3, pp. 287-303.
33. **Goldsmith, M.** (1992). Local Government. - *Urban Studies*, Vol. 29, Issue 3-4, pp. 393–410.
34. **Greve, E.** (2012). Local government in Denmark. - *Local government in the Member States of European Union: a comparative legal perspective*. /eds. A.-M. Moreno. Madrid: National institute of public administration. Vol. 1, pp. 135-156.
35. **Grönroos, C.** (1984). A service Quality Model and its Marketing Implications. – *European Journal of Marketing*. Vol. 18, No.4, pp. 36-44.
36. **Haaren-Dresens, I.V.** (2012). Local government in Netherlands. - *Local government in the Member States of European Union: a comparative legal perspective*. /eds. A.-M. Moreno. Madrid: National institute of public administration. Vol. 1, pp. 459-484
37. **Ideon, A.** (2018). Peamised poliitilised hoiakud ja argumendid haldusreformi eel. Miks nüüd õnnestus? -*Haldusreform 2017*. /Toim. S. Varner. Tallinn: Rahandusministeerium.
<https://www.rahandusministeerium.ee/sites/default/files/Haldusreform%202017.pdf>
38. **James, O.** (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. - *Journal of Public Administration Theory and Research*. No. 19, pp. 1-17
39. **James, O.** (2011). Managing Citizens' Expectations of Public Service Performance: Evidence from Observation and Experimentation in Local Government. - *Public Administration*. Vol. 89, No. 4, pp. 1419–1435.
40. Järvamaa pilootuuring. Kohaliku omavalitsuse üksuste haldussuutlikkus ja seda mõjutavad tegurid. (2008). Geomedia OÜ. Tellija: EV Siseministeeriumi Kohaliku omavalitsuse ja regionaalhalduse osakond.
41. **Kitchen, H., McMillan, M., Shah, A.** (2019). Local Public Finance and Economics: An International Perspective. Cham: Springer Nature
42. Keskkonnaamet. Veekasutuse aastaaruanded. [veebileht] <https://kotkas.envir.ee/> (15.04.2020)

43. Kohalike avalike teenuste tasemete seire metoodika väljatöötamine ja testimine ning analüüsi läbiviimine. Lõpparuanne. (2018). /Koost. Tartu Ülikooli sotsiaalteaduslike rakendusuringute keskus RAKE, Geomedia OÜ. Uuringu autorid: V. Sepp, R. Noorkõiv, J. Veemaa.
44. Kohaliku omavalitsuse üksuste avalike teenuste lepinguline delegerimine kodanikeühendustele. Analüüsi lõpparuanne. (2009). Tallinn: Praxis
https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/simdel_raport.pdf
(25.02.2020)
45. KOKS. Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus. (vastu võetud 02.06.1993, muudetud, täiendatud, viimati jõustunud 15.02.2019). – *Riigi Teataja*.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/105022019009> (20.12.2019)
46. KOV teenustasemete küsimustikud. (2018). Haldusreformi veebileht. Rahandusministeerium.
[veebileht] <https://haldusreform.fin.ee/kov-teenustasemed-kysimustikud/> (30.12.2019)
47. **Lagerspetz, M.** (1963). Ühiskonna uurimise meetodid : sissejuhatus ja väljajuhatus. Tallinn : Tallinna Ülikooli Kirjastus, 2017 [võrguteavik]
48. **Leetsar, J.** (2012). Maamajanduslik ühistegevus. Õpik kõrgkoolidele. Tartu: Eesti Maaülikool. 572 lk.
49. Maapiirkond noorte elu- ja ettevõtluskeskonnana. (2016). Tartu: Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituut. https://www.envir.ee/sites/default/files/uuring-2016-noorettevotjad_maale_elama_maaeluministeerium.pdf (24.01.2020)
50. **Maxwell, R.J.** (1984) Respectus in NHS management: quality assessments in health. - *British Medical Journal*. Vol. 288, pp.1470-1472.
51. **Mill, J.** (1861). Considerations on Representative Government. [on-line]
<https://www.gutenberg.org/files/5669/5669-h/5669-h.htm>
52. **Moisio, A., Loikkanen, H., Oulasvirta, L.** (2010). Public services at the local level. - The Finnish way. - *Government Institute for Economic Research VATT Policy Reports*. No. 2, 52 p.
53. Mustvee valla koduleht. (2018-2020). [veebileht] <https://mustveevald.kovtp.ee/>
54. Mustvee vallavalitsus. Andmeid edastasid: A. Tamm, arendusnõunik, K. Karu, majandusspetsialist, T. Treial, pearaamatupidaja.
55. Mustvee vallavolikogu alatiste komisjonide moodustamise otsus. (vastu võetud 15.11.2017). - *Mustvee vald*. [veebileht]
https://mustveevald.kovtp.ee/documents/17771826/17826084/Mustvee_Vallavolikogu_otsus_nr-11_alatiste_komisjonide_moodustamine.pdf/b5a11389-40d7-4b41-a489-a29d7c5abe06
(27.01.2020)
56. Mustvee valla eelarvestrateegia 2018-2022 (vastu võetud 31.10.2018, jõustunud 18.11.2019)
57. Mustvee valla eelarvestrateegia 2019-2023 (vastu võetud 30.10.2019, jõustunud 10.11.2019)
<https://www.riigiteataja.ee/akt/407112019011>

58. Mustvee valla volikogu ja valitsuse liikmete ja kogukonnakogude liikmete hinnangud nende esindatavate piirkondade majandusvaldkonna teenuste kättesaadavusele ja kvaliteedile. Zoja Koromnova läbiviidud küsitlus. Google Drive salvestis. Mustvee. 27.04.2020.
59. Mustvee valla ÜVKA. Mustvee valla ühisveevärgi ja -kanalisatsiooni arendamise kava aastateks 2019-2030 (vastu võetud 30.04.2019, jõustunud 13.05.2019)
<https://www.riigiteataja.ee/akt/410052019001>
60. **Mäeltsemees, S.** (2009). Haldusterritoriaalse jaotuse ja korralduse mõiste ning koht riigis. *Estonica* - Entsüklopeedia Eestist. [on-line]
[http://www.estonica.org/et/Riik/Kohalik_omavalitsus:_haldusterritoriaalne_jaotus_ja_korraldus/Haldusterritoriaalse_jaotuse_ja_korralduse_m%C3%B5iste_ning_koht_riigis/\(28.11.2019\)](http://www.estonica.org/et/Riik/Kohalik_omavalitsus:_haldusterritoriaalne_jaotus_ja_korraldus/Haldusterritoriaalse_jaotuse_ja_korralduse_m%C3%B5iste_ning_koht_riigis/(28.11.2019))
61. **Mäeltsemees, S.** (2012). Local government in Estonia. - *Local government in the Member States of European Union: a comparative legal perspective*. /eds. A.M. Moreno. Madrid: National institute of public administration. Vol. 1, pp. 157-184
62. **Mäeltsemees, S., Kull, M., Lõhmus, M., Ratas, J.** (2012). Haldusterritoriaalsete reformide sotsiaalmajanduslikud eesmärgid. – *Eesti majanduspoliitilised väitlused*. Nr 2, lk 50.
63. **Mäenpää, O.** (2012). Local government in Finland. - *Local government in the Member States of European Union: a comparative legal perspective*. /eds. A.M. Moreno. Madrid: National institute of public administration. Vol. 1, pp. 185-202.
64. **Niemann, F.-S.** (2019). Country-Report Denmark. - *Local Public Finance in Europe*. /eds. R. Geishler, G. Hammerschmid, C. Raffer. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung, pp. 51-60.
65. **Oates, W. E.** (2005). Toward a Second-generation Theory of Fiscal Federalism. - *International Tax and Public Finance*. No. 12, pp. 349–373.
66. **Oliver, R.L.** (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. - *Journal of Marketing Research*. Vol. 17, No. 4, pp. 460–469
67. **Olle, V.** (2001). Sissejuhatus munitsipaalõigusse. Tartu: Iuridicum. 92 lk.
68. **Olle, V.** 2002. Kohaliku omavalitsuse teostamine vahetu demokraatia vormis: kohalik rahvaalgatus ja rahvahääletus. Dissertatsioon. Tartu Ülikooli Õigusteaduskond.
69. **Olle, V.** (2008). Kohaliku omavalitsuse ülesannete delegeerimine erasektorile. Kohalikes omavalitsuses läbiviidud küsitluse analüüs. - *30. Eesti õigusteadlaste päevad*. Tartu: Iuridicum.
[on-line] <http://media.voog.com/0000/0038/9691/files/30Olle.rtf/> (15.01.2020)
70. **Olson, M.** (1986), Toward a More General Theory of Governmental Structure. - *American Economic Review*. Vol. 76, issue 2, pp. 120-125.
71. Palgapoliitika. Rahandusministeerium. [veebileht] <https://www.rahandusministeerium.ee/et/riigi-personalipoliitika/palgapoliitika> (15.04.2020)
72. **Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L.** (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). - *The Journal of Marketing*. No. 49, pp. 41-50.

73. **Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L.** (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. - *Journal of retailing*. Vol. 64, No. 1, pp. 12-40
74. Peamised väljakutsed ja poliitikasoovitused kohaliku omavalitsuse ja regionaaltasandi arengus. Analüüsi lõpparuanne. (2019)./Koost. K. Kattai, S. Lääne, R. Noorkõiv, V. Sepp, G. Sootla, M. Lõhmus. Tallinn: Tallinna Ülikool.
75. **Poister, T., Thomas, J.C.** (2011). The Effect of Expectations and Expectancy Confirmation/Disconfirmation on Motorists` Satisfaction with State Highways - *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*. Vol. 21, No. 4, pp. 601-617.
76. PA001: Keskmise brutopalk, tööjõukulu, töötatud tunnid ja töötajate arv - *Eesti Statistika andmebaas*. <http://pub.stat.ee/> (10.04.2020).
77. **Reeves, C., Bednar, D.** (1994). Defining Quality: Alternatives and Implications. - *The Academy of Management Review*. Vol. 19, No. 3, pp. 419-445.
78. Riigikogu. Riigikogu alatised komisjonid. [veebileht] <https://www.riigikogu.ee/riigikogu/komisjonid/> (27.01.2020)
79. Riigiteataja. KOV määruste valdkondlik liigitus. [on-line] <https://www.riigiteataja.ee/jaotused.html?jaotus=KOV> (01.04-26.04.20)
80. **Rodríguez, P., Vázquez, J., Roger, B., Edwards, V.** (2009). Quality dimensions in the public sector: municipalservices and citizen`s perception. - *International Review on Public and Nonprofit Marketing*. No. 6, pp. 75-90.
81. RV0291: Rahvaarv, pindala ja asustustihedus haldusüksuse või asustusüksuse liigi järgi, 1. jaanuar. - *Eesti Statistika andmebaas*. <http://pub.stat.ee/> (20.03.2020).
82. **Sancho, D.** (1999). Gestión de servicios públicos: estrategias de marketing y calidad. Ed, Tecnos, Madrid, viidatud: **Rodríguez, P., Vázquez, J., Roger, B., Edwards, V.** (2009) lk 78 vahendusel
83. **Spicker, P.** (2009). The nature of a public service. - *International Journal of Public Administration*, Vol. 32, No. 11, pp. 970-991.
84. **Steen, T., Teles, F., Torsteinsen, H.** (2017). Improving Local Service Delivery: Increasing Performance through Reforms. - *The Future of Local Government in Europe: Lessons from Research and Practice in 31 Countries*, ed. G. Bouckaert et al., 1st ed., Nomos Verlagsgesellschaft MbH, Baden-Baden, Germany, pp. 53–78.
85. Strateegiline planeerimine ja finantsjuhtimine: Käsiraamat. Rahandusministeerium. [veebileht] <https://sites.google.com/site/eelarvejuhend/> (20.02.2020)
86. Tartu linnavolikogu komisjonid. Tartu linn. [veebileht] <https://tartu.ee/et/volikogu-komisjonid> (27.01.2020)
87. Terviseamet. Joogivee kvaliteedi andmebaas. [e-baas] http://vtiav.sm.ee/index.php/?active_tab_id=JV (27.03.2020)

88. **Tiebout, C. M.** (1956). A Pure Theory of Local Expenditures. - *Journal of Political Economy*. Vol. 64, No. 5, pp. 416–424.
89. **Ulst, E.** (2005). Kohaliku omavalitsuse jätkusuutlikkuse hindamise teoreetilised alused. - *Eesti arengu jätkusuutlikkuse regionaalsed probleemid*. /Toim. Reiljan, J., Ukrainski, K. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, lk. 326- 343.
90. Valdade ja linnade osalemine äriühingutes ja sihtasutustes. Kas omavalitsused kasutavad äriühingutes ja sihtasutustes osalemisel avalike huvide tagamiseks seadusega antud vahendeid? (2010). Tallinn: Riigikontrolli aruanne Riigikogule.
91. **Viks, A.** (2018). Haldureformi protsessi disain. -*Haldusreform 2017*. /Toim. S. Varner. Tallinn: Rahandusministeerium.
<https://www.rahandusministeerium.ee/sites/default/files/Haldusreform%202017.pdf>
92. Viljandi Linnavolikogu majanduskomisjoni põhimääruse kinnitamine. (vastu võetud 30.12.2009, jõustunud 02.01.2010). - *Riigiteataja*
<https://www.riigiteataja.ee/akt/403082012010> (27.01.2020)
93. Ülevaade haldusreformi läbiviimisest. (2018). Haldusreformi veebileht. Rahandusministeerium.
[veebileht]
<https://haldusreform.fin.ee/ulevaade-haldusreformi-2015-2017-labiviimisest/> (28.11.2019)
94. **Watt P.A.** (2006). Principles and theories of local government. The future local government. -- *Institute of Economic Affairs*. Vol. 26, No. 1, pp. 4-10.
95. **Веретинникова А.** (2016). Оценка качества локальных общественных благ. - *Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий: материалы II Международной науч.-практ. конференции Екатеринбурга*. Екатеринбург: Уральский университет. Том 1, с. 8-11.
96. **Горбатюк, Е.С.** (2015). Основные теории местного самоуправления: аналитический обзор. -*Вестник Санкт-Петербургского университета. Политология. Международные отношения*. Серия 6, No. 1, с. 21-27.
97. **Шальнев, О., Ивлева, М.** (2016). Исследование эффективности воспроизводства общественных благ. - *Символ науки*. Серия 10, No. 1, с. 155-158.

LISAD

Lisa 1. Küsimustik kogukonnakogu liikmetele/volikogu ja valitsuse liikmetele

a) Küsimustik kogukonnakogu liikmetele

Hea Mustvee valla kogukonnakogu liige!

Olen Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi ökonoomika ja ettevõtluse õppekava 2. aasta magistrant ning kirjutan lõputööd teemal „Kohaliku omavalitsuse majandusvaldkonda kuuluvate avalike teenuste kättesaadavus ja kvaliteet ühinenud Mustvee vallas“. Kuna teema on aktuaalne valla kõigi elanike jaoks, siis palun Teid, kui oma kogukonna elanike esindajat, esitada omapoolne arvamus valla poolt pakutavate majandusvaldkonna avalikele teenuste kohta (veemajandus, reoveekäitlus, soojusmajandus, elamumajandus, teede ja tänavate korrashoid, ühistransport, tänavavalgustus, jäätmekorraldus, heakord ja haljastus, keskkonnakaitse). Palun püüdke anda vastuseid esindatava kogukonna Teile teadaolevaid huve arvestades.

Seoses sellega palun Teil vastata küsimustikule, mille täitmiseks kulub aega 20-30 minutit. Küsimustik on anonüümne ning saadud andmeid kasutan üldistatult vaid lõputöö raames. Lõputöös saadud uuringu tulemusi tutvustan ka Mustvee vallale. Küsimustele vastamisel palun tehke märge sobiva vastusevariandi juurde. Lisaks on küsimuste all antud kommenteerimise võimalused. Juhul, kui Teil tekib täpsustavaid küsimusi, palun võtke minuga ühendust. E-post: zoja.koromnova@gmail.com, telefon: 53 55 1777. Küsimustik on vastamiseks avatud perioodil 20.04 - 26.04.2020.

Ette tänades

Zoja Koromnova

1. Millise kogukonnakogu liige Teie olete:

- ☐ Avinurme
- ☐ Lohusuu
- ☐ Mustvee
- ☐ Kasepää
- ☐ Raja
- ☐ Kääpa
- ☐ Voore

2. Palun andke hinnang oma esindatava kogukonna ootustele majandusvaldkonna teenuste suhtes seoses haldusreformiga.

- ☐ Ootasime teenuste olulist parenemist
- ☐ Ootasime teenuste parenemist mingil määral
- ☐ Ei oodanud mingeid muudatusi
- ☐ Ootasime halvenemist mingil määral
- ☐ Ootasime olulist halvenemist

2.1 Palun kommenteerige oma vastust, täpsustades, milliseid muudatusi ootasite ja milliste teenuste osas:

3. Kuivõrd olete nõus järgmise lausega: „Ootasime, et pärast haldusreformi on majandusvaldkonna teenuste kättesaadavus piirkonniti (endiste kohalike omavalitsuste lõikes) ühtlasem“?

- ☐ Olen täiesti nõus
- ☐ Pigem olen nõus
- ☐ Ei oska öelda
- ☐ Pigem ei ole nõus
- ☐ Üldse ei ole nõus

3.1 Palun põhjendage oma arvamust:

4. Kuivõrd olete nõus järgmise lausega: „Ootasime, et pärast haldusreformi on majandusvaldkonna teenuste kvaliteet piirkonniti (endiste kohalike omavalitsuste lõikes) ühtlasem“?

- ☐ Olen täiesti nõus
- ☐ Pigem olen nõus
- ☐ Ei oska öelda
- ☐ Pigem ei ole nõus
- ☐ Üldse ei ole nõus

4.1 Palun põhjendage oma arvamust:

lisa 1 järg

5. Kuidas muutus üldine olukord järgmiste majandusvaldkonna teenuste osas pärast haldusreformi Teie esindatavas piirkonnas (2020. a seisuga)?

	Parenes oluliselt	Parenes mingil määral	Ei muutunud	Halvenes mingil määral	Halvenes oluliselt	Ei oska öelda/ei ole kokkupuudet
Veevarustus						
Reoveekäitlus						
Soojamajandus						
Elamumajandus						
Ühistranspordi korraldus						
Teede ja tänavate korrashoid						
Tänavavalgustus						
Jäätmekorraldus						
Heakord ja haljastus						
Keskkonnakaitse						
Majandusvaldkonna teenused üldiselt						

5.1 Palun põhjendage oma vastuseid, täpsustades, millised muudatused toimusid ja milliste teenuste osas:

6. Kui võrd olete nõus järgmiste väidetega oma esindatava piirkonna teenuste kättesaadavuse suhtes?

	Olen täiesti nõus	Pigem olen nõus	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	Ei oska öelda/ei ole kokkupuudet
Elanikud on joogiveega varustatud					
Elanikel on võimalus reovett kinnistult ära juhtida					
Ühisvee hind on mõistlik					
Ühiskanalisisatsiooni hind on mõistlik					
Fekaali veo hind on mõistlik					
Purgimisteenuse hind on mõistlik					
Sademevee probleemidega piirkonnad on varustatud sademevee lahendustega					
Olulisemad alad on kaugkütevõrguga kaetud					
Soojuse hind on mõistlik					
Eluasemeteenus on kättesaadav					
Abivajajate eluaseme vajadus rahuldatud					
Puudega isikutele on tagatud sobivad eluruumid					
Bussivõrk tagab kodulähedased ühistranspordi kasutusvõimalused					
Peatuste asukohad tagavad kodulähedased ühistranspordi kasutusvõimalused					
Teedevõrgustik tagab majapidamistele aastaringsed kvaliteetsed liikumisvõimalused					
Inimestele on tagatud kergliikumise võimalused lähimasse teenuskeskusesse					
Tänavate valgustatusega on tagatud ööpäevaringsed turvalised liikumisvõimalused tänavatel					
Elanikele on mõistlikus kauguses hooldatavad puhke- ja/või haljasalad					
Jäätmevaldajad on hõlmatud korraldatud jäätmeveo süsteemiga					
Elanikel on kodulähedased jäätmejaamade kasutuse võimalused					
Jäätmejaamadel on paindlikud lahtiolekuajad					
Avalikud pakendipunktid on hästi kättesaadavad					

6.1 Palun kommenteerige oma vastuseid:

7. Kui võrd olete nõus järgmiste väidetega oma esindatava piirkonna teenuste kvaliteedi suhtes?

	Olen täiesti nõus	Pigem olen nõus	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	Ei oska öelda/ei ole kokkupuudet
Joogivee kvaliteet on hea					

lisa 1 järg

Veevarustus toimib tõrgeteta					
Reovee ärajuhtimine toimib tõrgeteta					
Piirkonnas ei juhtu sademeveest tingitud üleujutusi					
Soojavarustus toimib tõrgeteta					
Munitsipaal- ja sotsiaalkorterid on heas seisukorras					
Ühistranspordivõrk võimaldab mõistliku ajaga jõuda vajalikku sihtkohta					
Ühistranspordi süsteem toimib tõrgeteta					
Tee- ja tänavate kate on korras					
Talvel on teed hästi hooldatud					
Suvel on teeääred niidetud ja võsa korrastatud					
Kõnni- ja jalgrattateede seisukord on hea					
Talvel on kõnni- ja jalgrattateed hästi hooldatud					
Tänavavalgustus töötab vajalikul ajal					
Tänavavalgustus töötab tõrgeteta					
Haljasalad on hooldatud					
Avalikud alad on hooldatud					
Haljasalad ja avalikud alad on lahtisest prügist vabad					
Piirkond on hästi varustatud prügikastidega					
Olukord hulkuvate koerte ja kassidega on hea					
Piirkonnas pööratakse piisavalt tähelepanu					
Korraldatud jäätmevedu toimib tõrgeteta					
Elanikel on võimalik üle anda kõik jäätmete liigid					

7.1 Palun kommenteerige oma vastuseid:

8. Kuivõrd olete nõus järgmiste väidetega?

	Olen täiesti nõus	Pigem olen nõus	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	Ei oska öelda/ei ole kokkupuudet
Mustvee vald peab kinni oma lubadustest ja kokkulepetest majandusvaldkonna osas (nt tegutseb					
Mustvee vald tegutseb majandusvaldkonna teenuste osas elanike vajadusi arvestades (nt kaasab elanikke arengukavade koostamisse)					
Mustvee valla majandusvaldkonna teenuseid puudutav info on elanikele lihtsalt kättesaadav					
Elanikel on lihtne ja mugav pöörduda oma küsimuste või probleemidega Mustvee valla esindajate poole					
Mustvee valla esindajad vastavad elanikele majandusvaldkonda puudutavatele küsimustele kiiresti					
Mustvee valla esindajad aitavad elanikel tekkinuid majandusvaldkonda puudutavaid probleeme lahendada					
Mustvee vald pöörab piisavalt tähelepanu majandusvaldkonna teenuste parendamisele					
Mustvee vald pöörab piisavalt tähelepanu majandusvaldkonna teenuste ühtlustamisele piirkonniti					
Ühinenud Mustvee vallas on piisavalt ressursse majandusvaldkonna teenuste parendamiseks					

8.1 Palun kommenteerige oma vastuseid:

9. Kuivõrd olete nõus järgmiste väidetega?

	Olen täiesti nõus	Pigem olen nõus	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	Ei oska öelda/ei ole kokkupuudet
Elanikud tunnevad huvi majandusvaldkonna teenuseid puudutava info vastu					
Elanikud teavitavad majandusvaldkonna probleemidest Mustvee valla esindajaid					

lisa 1 järg

Elanikud panustavad majandusvaldkonna teenuste olukorda parendamisesse (nt osalevad arengukavade koostamises, töörühmades)					
--	--	--	--	--	--

9.1 Palun kommenteerige oma vastuseid:

10. Palun nimetage kuni 3 probleemi seoses majandusvaldkonna teenustega, millega tuleks lähimal ajal kindlasti tegeleda Teie esindatavas piirkonnas?

11. Palun andke hinnang oma esindatava kogukonna praegustele ootustele lähima 5 aasta perspektiivis majandusvaldkonna teenuste suhtes Teie piirkonnas.

- ☐ Arvame, et teenused oluliselt parenevad
- ☐ Arvame, et teenused parenevad mingil määral
- ☐ Arvame, et ei tule mingeid muudatusi
- ☐ Arvame, et teenused halvenevad mingil määral
- ☐ Arvame, et teenused halvenevad oluliselt

11.1 Palun kommenteerige oma vastust:

12. Missugust lähenemisviisi peaks Mustvee vald majandusteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi arendamisel kasutama? Sobiva vastuse puudumisel kirjutage oma vastus reale "Muu..."

- ☐ Mustvee vald on ühtne vald, teenuseid pole vaja piirkonniti eristada
- ☐ Mustvee vald peaks eelisarendama keskuses (Mustvees) pakutavate majandusteenuste kättesaadavust ja kvaliteeti
- ☐ Mustvee vald on ühtne vald, kuid igal piirkonnal on oma eripärad ja neid eripärasid tuleb teenuste pakkimisel arvestada
- ☐ Avinurme, Lohusuu, Mustvee, Kasepää, Saare on keskused, kus teenused peavad olema kättesaadavad ühesuguse kvaliteediga, seega on vaja eristada teenuseid piirkonniti ja püüda esinevaid erinevusi vähendada
- ☐ Muu...

12.1 Palun kommenteerige oma vastust:

13. Kui soovite esitada veel teemakohaseid hinnanguid ja arvamusi, siis palun lisage need:
Tänan!

b) Küsimustik volikogu ja valitsuse liikmetele

Hea Mustvee valla esindaja!

Olen Eesti Maaülikooli majandus- ja sotsiaalinstituudi ökonoomika ja ettevõtluse õppekava 2. aasta magistrant ning kirjutan lõputööd teemal „Kohaliku omavalitsuse majandusvaldkonda kuuluvate avalike teenuste kättesaadavus ja kvaliteet ühinenud Mustvee vallas“. Kuna teema on aktuaalne valla kõigi elanike jaoks, siis palun Teid esitada omapoolne arvamus valla poolt pakutavate majandusvaldkonna avalikele teenuste kohta (veemajandus, reoveekäitlus, soojusmajandus, elamumajandus, teede ja tänavate korrashoid, ühistransport, tänavavalgustus, jäätmekorraldus, heakord ja haljastus, keskkonnakaitse).

Seoses sellega palun Teil vastata küsimustikule, mille täitmiseks kulub aega 20-30 minutit. Küsimustik on anonüümne ning saadud andmeid kasutan üldistatult vaid lõputöö raames. Lõputöös saadud uuringu tulemusi tutvustan ka Mustvee vallale.

Küsimustele vastamisel palun tehke märge sobiva vastusevariandi juurde. Lisaks on küsimuste all antud kommenteerimise võimalused. Juhul, kui Teil tekib täpsustavaid küsimusi, palun võtke minuga ühendust.

E-post: zoja.koromnova@gmail.com, telefon: 53 55 1777. Küsimustik on vastamiseks avatud perioodil 20.04 - 26.04.2020.

Ette tänades

Zoja Koromnova

1. Millise piirkonna (endise kohaliku omavalitsuse) esindaja Teie olete:

- ☐ Avinurme
- ☐ Lohusuu
- ☐ Mustvee (sh Võtikvere)
- ☐ Kasepää
- ☐ Saare

lisa 1 järg

2. Palun andke hinnang oma ootustele oma piirkonna majandusvaldkonna teenuste suhtes seoses haldusreformiga.

- ☐ Ootasime teenuste olulist parenemist
- ☐ Ootasime teenuste parenemist mingil määral
- ☐ Ei oodanud mingeid muudatusi
- ☐ Ootasime halvenemist mingil määral
- ☐ Ootasime olulist halvenemist

2.1 Palun kommenteerige oma vastust, täpsustades, milliseid muudatusi ootasite ja milliste teenuste osas:

3. Kui võrd olete nõus järgmise lausega: „Ootasin, et pärast haldusreformi saame muuta majandusvaldkonna teenuste kättesaadavust piirkonniti ühtlasemaks“?

- ☐ Olen täiesti nõus
- ☐ Pigem olen nõus
- ☐ Ei oska öelda
- ☐ Pigem ei ole nõus
- ☐ Üldse ei ole nõus

3.1 Palun põhjendage oma arvamust:

4. Kui võrd olete nõus järgmise lausega: „Ootasin, et pärast haldusreformi saame muuta majandusvaldkonna teenuste kvaliteedi piirkonniti ühtlasemaks“?

- ☐ Olen täiesti nõus
- ☐ Pigem olen nõus
- ☐ Ei oska öelda
- ☐ Pigem ei ole nõus
- ☐ Üldse ei ole nõus

4.1 Palun põhjendage oma arvamust:

5. – 10. --- * (vt märkus)

11. Kuidas, Teie hinnangul, muutub üldine olukord majandusvaldkonna teenuste osas 5 aasta perspektiivis Teie esindatavas piirkonnas ?

- ☐ Teenused oluliselt parenevad
- ☐ Teenused parenevad mingil määral
- ☐ Ei tule mingeid muudatusi
- ☐ Teenused halvenevad mingil määral
- ☐ Teenused oluliselt halvenevad

11.1 Palun kommenteerige oma vastust:

12. Missugust lähenemisviisi peaks Mustvee vald majandusteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi arendamisel kasutama? Sobiva vastuse puudumisel kirjutage oma vastus reale "Muu..."

- ☐ Mustvee vald on ühtne vald, teenuseid pole vaja piirkonniti eristada
- ☐ Mustvee vald peaks eelisarendama keskuses (Mustvees) pakutavate majandusteenuste kättesaadavust ja kvaliteeti
- ☐ Mustvee vald on ühtne vald, kuid igal piirkonnal on oma eripärad ja neid eripärasid tuleb teenuste pakkimisel arvestada
- ☐ Avinurme, Lohusuu, Mustvee, Kasepää, Saare on keskused, kus teenused peavad olema kättesaadavad ühesuguse kvaliteediga, seega on vaja eristada teenuseid piirkonniti ja püüda esinevaid erinevusi vähendada
- ☐ Muu...

12.1 Palun kommenteerige oma vastust:

13. Kui soovite esitada veel teemakohaseid hinnanguid ja arvamusi, siis palun lisage need:

Täna!

*Märkus. Volikogu ja valitsuse liikmete küsimustiku punktid 5. – 10. kordavad kogukonnakogu liikmete küsimustiku vastavad punktid.

Lisa 2. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna üldjuhtimise struktuur ja aasta bruto palgakulu 2016. ja 2019. aastatel, eurodes. Autori koostatud (Mustvee valla koduleht; Palgapoliitika).

	2016. aasta				
	Koordineerimine	Maa- ja keskkonna korraldus	Ehitus	Majandus	Kokku
Avinurme					
Ametikoht	vallavanem	arendus- ja planeerimisnõunik		majandusnõunik	3 (2) ¹
Palgakulu	19 854	13 199		15 608	48 661 (28 807)
Lohusuu					
Ametikoht	vallavanem	maakorraldaja - ehitusnõunik			2 (1)
Palgakulu	17 469	9 152 ²			26 621 (9 152)
Mustvee					
Ametikoht	linnapea	maa- ja keskkonnaspetsialist	nõunik		3 (2)
Palgakulu	18 580	10 632		12 000 ³	41 212
Kasepää					
Ametikoht	vallavanem	0,5 maakorraldaja	ehitusspetsialist		2,5 (1,5)
Palgakulu	16 310	7 177	10 753		34 240 (17 930)
Saare					
Ametikoht	vallavanem	0,75 maa- ja keskkonnaspetsialist	ehitus- ja majandus-spetsialist		2,75 (1,75)
Palgakulu	16 245	7 398	8 256		31 899 (15 654)
Ametikohti kokku	5	4,25	2	2	13,25 (8,25)
Palgakulu kokku	88 458	47 558	19 009	27 608	182 633 (94 175)
	2019. aasta				
	Koordineerimine	Maa- ja keskkonna korraldus	Ehitus	Majandus	Kokku
Mustvee vald					
	-vallavanem -abivallavanem	-maakorraldaja -keskkonnaspetsialist	ehituse peaspetsialist	-majandus- spetsialist - 4 teenuskeskuste juhti	
Ametikohti	2	2	1	5	10 (8)
Palgakulu	36 000 24 000 60 000	14 400 12 000 Kokku 26 400	14 400	10 800 ⁴ 53 928 Kokku 63 800	165 528 (105 528)

Märkused:

1. Sulgudes on näidatud näitajad ilma KOVi juhi koha ja palga arvestamata
2. 2014. aasta täitmise andmed (hiljem muutus töökohaks, seega hilisemad andmed on kinnised)
3. Arvutuslik miinimum (töökoha andmed on kinnised (palgagruppi määrad 2016. a olid 1000-1800 eurot)
4. Arvutuslik miinimum (töökoha andmed on kinnised (palgagruppi määrad 2019. a olid 900-1700 eurot)

Lisa 3. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna teenuste korraldamine 2016. ja 2019. aastatel. Autori koostatud (Mustvee valla koduleht; Mustvee vallavalitsus; Riigiteataja).

		Avinurme	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare
Vallavara ja majanduse haldus	2016	Avinurme VV (majandusõunik)	Lohusuu VV	nõunik, Mustvee Linnavara	Kasepää VV	Saare Vallavara
	2019	Mustvee VV (abivallavanem, majandusspetsialist)				
ÜVK	2016	Emajõe Veevärk AS	Lohusuu VV	Mustvee Linnavara OÜ	Kasepää VV	Mustvee Vallavara
	2019	Emajõe Veevärk AS	Mustvee VV	Mustvee Linnavara OÜ	Emajõe Veevärk AS	Emajõe Veevärk AS
Soojusmajandus	2016	Avinurme VV (Avin. katlamaja)	pole kaugkütet	Mustvee Linnavara OÜ	pole kaugkütet	Saare Vallavara, SW Energia AS
	2019	Mustvee VV (Avin. katlamaja)	pole kaugkütet	Mustvee Linnavara OÜ	pole kaugkütet	Mustvee Vallavara
Elamumajandus	2016	Avinurme VV	Lohusuu VV	teenust ei osuta	Kasepää VV	Saare Vallavara
	2019	Mustvee VV	Mustvee VV	teenust ei osuta	Mustvee VV	Mustvee Vallavara
Teede, tänavate korrashoid	2016	Teenuse ost	Teenuse ost	Mustvee Linnavara OÜ	Teenuse ost	Saare Vallavara
	2019	Teenuse ost	Teenuse ost	Mustvee Linnavara OÜ	Teenuse ost	Mustvee Vallavara
Teede, tänavate remonditööd	2016	Teenuse ost	Teenuse ost	Teenuse ost	Teenuse ost	Teenuse ost
	2019	Teenuse ost	Teenuse ost	Teenuse ost	Teenuse ost	Teenuse ost
Tänavavalgustuse hooldus	2016	teenuse ost	teenuse ost	Mustvee	Kasepää VV	Saare Vallavara
	2019	teenuse ost	Mustvee Linnavara OÜ	Mustvee	Mustvee Linnavara OÜ	Mustvee Vallavara
Ühistranspordi korraldus	2016	Maakonnaliinid	Õpilasliini teenuse ost, maakonnaliinid	Õpilasliini teenuse ost, maakonnaliinid	Kasepää VV õpilasliin, maakonnaliinid	Õpilasliini teenuse ost, maakonnaliinid
	2019	Maakonnaliinid, õpilasliine teenuse ost				
Jäätmemajandus	2016	KOVid koostöös MTÜ-ga Ida-Eesti Jäätmehoolduskeskus				
	2019	Mustvee VV koostöös MTÜ-ga Ida-Eesti Jäätmehoolduskeskus				
Korraldatud jäätmevedu	2016	Ragn-Sells AS	Ragn-Sells AS al. 01.08.17	Ragn-Sells AS	Ragn-Sells al. 01.08.17	Ragn-Sells AS
	2019	Üks veopiirkond: Ragn-Sells AS				
Jäätmete vastuvõtt	2016	Lähim prügila on Torma prügila				
	2019	Piirkondlik jäätmejaam Torma Prügila				
Piirkondlikud jäätme-kogumiskohad	2016	Avinurme VV, lahtiolek kokkuleppel	ainult pakendikonteinerid	ainult ohtlike jäätmete ja pakendikonteinerid	Kasepää VV (Kasepää jäätmejaam)	Saare Vallavara (Kääpa, Voore kogumispunktid)
	2019	Mustvee VV (Avin. haldusjuht)	ainult pakendikonteinerid	ainult ohtlike jäätmete ja pakendikonteinerid	Mustvee VV (Kasepää jäätmejaam)	Mustvee Vallavara (Kääpa, Voore kogumispunktid)
Pakendite konteinerid	2016	KOVid koostöös: Tootjavastutusorganisatsioon OÜ, Eesti Pakendiringlus OÜ, MTÜ Eesti Taaskasutusorganisatsioon				
	2019	Mustvee VV koostöös: Tootjavastutusorganisatsioon OÜ, Eesti Pakendiringlus OÜ, MTÜ Eesti Taaskasutusorganisatsioon				
Avalike alade puhastus	2016	Avinurme VV	Lohusuu VV	Mustvee	Kasepää VV	Saare Vallavara
	2019	Mustvee VV	Mustvee VV	Mustvee	Mustvee VV	Mustvee Vallavara
Avalike alade niitmine	2016	teenuse ost	teenuse ost	Mustvee	teenuse ost	Saare Vallavara
	2019	teenuse ost	teenuse ost	Mustvee	teenuse ost	Mustvee Vallavara
Keskkonnakaitse	2016	Avinurme VV	Lohusuu VV	maa- ja keskkonnaspetsialist	Kasepää VV	maa-ja keskkonnaspetsialist
	2019	Mustvee VV (keskkonnaspetsialist)				
Hulkuvad loomad	2016	KOVid koostöös varjupaikadega				
	2019	Mustvee VV (majandusspetsialist) koostöös MTÜ-ga Tartu koduta loomade varjupaik				

Lisa 4. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna teenuste inimvarast ja taristust tuleneva valmisoleku ja võimekuse kriteeriumite täitmine 2016. ja 2019. aastatel. Autori koostatud (Mustvee valla koduleht; Mustvee vallavalitsus; Mustvee valla ÜVKA; Keskkonnaamet; Riigiteataja).

Teenuse hindamise kriteerium	baastaseme lävend	edasijõudnu taseme lävend	eeskujuliku taseme lävend
IT1: veemajanduse valdkonna teenistuja olemasolu	olemas kommunaalmajanduse valdkonna teenistuja, kes tegeleb vähemalt 0,5 koormusega veemajanduse ülesannetega või munitsipaal vee-ettevõtte	täiskohaga veemajanduse teenistuja (tegeleb ka järelevalve, kohtkäitluse jms teemadega)	olemas täiskohaga veemajanduse valdkonna teenistuja, kelle ülesanded ei sisalda järelevalvet, on eraldi järelevalve teenistuja
2016	Mustvee		
2019	Mustvee		
IT2a: ÜVK kliente teenindatakse leketeta ja infiltratsioonita torustikega	lekete/infiltratsiooni osakaal ei ületa 30%	lekete/infiltratsiooni osakaal ei ületa 20%	lekete/infiltratsiooni osakaal ei ületa 10%
2016	Avinurme, Kasepää, Saare (Voore) ületavad	Mustvee, Saare (Kääpa)	
2019	Avinurme, Kasepää, Saare (Voore) ületavad	Mustvee, Saare (Kääpa)	
IT2b: veetöötlusjaamade seisund		kõik veetöötlusjaamad vastavad nõuetele, vähemalt rahuldav seisukord	
2016	Lohusuu oli vana, ei vastanud	Avinurme, Mustvee, Kasepää, Saare	
2019		Avinurme, Lohusuu, Mustvee, Kasepää, Saare	
IT2c: reoveepuhastite seisund	amortiseerunud või halvas seisundis puhastitesse ei juhtita üle 30% klientide heitveest	amortiseerunud või halvas seisundis puhastitesse ei juhtita üle 10% klientide heitveest	
2016	Lohusuu, Kasepää, Saare ületavad%	Avinurme, Mustvee	
2019	Lohusuu, Saare ületavad %	Avinurme, Mustvee, Kasepää (Mustvee puhasti)	
IT1: soojusmajanduse valdkonda korraldab spetsialiseerunud meeskond		olemas teenistuja ehitustegevuses ning 0,25 teenistuja soojusmajanduse valdkonnas/munitsipaalettevõtte/asutus	
2016	Lohusuu – pole kaugkütet; Kasepää – pole kaugkütet	Avinurme, Mustvee, Saare	
2019		Avinurme, Mustvee, Saare	
IT2: soojusvarustuse taristu seisund	soojuse kadu ei ületa 25%	soojuse kadu ei ületa 15%	
2016	Mustvee 28%	Avinurme 11%; Saare 14%	
2019	Mustvee 24%;	Avinurme 11%; Saare 15%	
IT1: elamumajanduse valdkonda korraldab spetsialiseerunud meeskond	olemas vähemalt 0,5 koormusega teenistuja ehitustegevuse, planeerimise ja maakorralduse valdkonnas	täiskoormusega teenistuja ... valdkonnas ja 0,25 teenistuja elamumajanduses/munitsipaalettevõtte/as.	olemas linna- või vallaarhitekt
2016	Avinurme; Lohusuu; Mustvee; Kasepää	Saare	
2019	Mustvee vald; Avinurme; Lohusuu; Mustvee; Kasepää	Saare	

lisa 4 järg

IT1: liikuvust korraldavad spetsialiseerunud ametnikud	olemas teenistuja, kes tegeleb valdkonna korraldamisega või munitsipaaltegevõtte/asutus	olemas täiskohaga liiklusspetsialist ja teehoiuspetsialist	olemas liikuvusspetsialist
2016	Avinurme; Lohusuu; Mustvee; Kasepää; Saare		
2019	Mustvee vald: Avinurme; Lohusuu; Mustvee; Kasepää; Saare + Mustvee Linnavara OÜ, Mustvee Vallavara		
IT2: Kõvakattega teede ja tänavate osakaal on kõrge	kohalikest tänavatest on kõvakattega vähemalt 50% ning kohalikest teedest vähemalt 5%	kohalikest tänavatest on kõvakattega vähemalt 75%, teedest vähemalt 10%	kohalikest tänavatest on kõvakattega vähemalt 90%, teedest vähemalt 15%
2016	% suurusjärg oli umbes sama, mis 2019. aastal		
2019	Mustvee vald: tänavad 52%, teed 9%; Avinurme: 55%, 4%; Lohusuu: 40%, 17%; Mustvee: 70%; teid pole; Kasepää: 41%; 18%; Saare: teed - 4%.		
IT1: jäätmekorraldusega tegelevate teenistujate olemasolu	olemas keskkonnaspetsialist, kes vähemalt 0,5 koormusega tegeleb jäätmehooldusega (sh registripidaja, järelevalve funktsioonid)	olemas täiskohaga jäätmekorralduse teenistuja	olemas eraldi jäätmekorralduse ametnik, registrite pidaja ja jäätmehoolduse järelevalvet teostav ametnik
2016	Ei olnud ühelgi KOVil		
2019	Mustvee vald: keskkonnaspetsialist~0,5		
IT1: heakorda ja haljastust korraldavad spetsialiseerunud ametnikud	olemas teenistuja, kelle ülesannete hulka kuulub heakorra ja haljastuse korraldamine	vähemalt 0,5 kohaga heakorra korraldamisega tegelev teenistuja või valdkonna munitsipaaltegevõtte/asutus	täiskohaga heakorraga tegelev teenistuja (sh munitsipaalasutuse, SA juht) ja 0,5 kohaga haljastuse spetsialist
2016	Avinurme; Lohusuu - ei olnud; Kasepää - ei olnud	Mustvee: Mustvee Linnavara OÜ; Saare: Mustvee Vallavara	
2019	Mustvee vald: keskkonnaspetsialist~0,25 tegeleb ka heakorraga	Mustvee: Mustvee Linnavara OÜ; Saare: Mustvee Vallavara	
IT1: keskkonnakaitsega tegelevate teenistujate olemasolu	olemas teenistuja, kelle ülesannete hulka kuulub keskkonnakaitse korraldamine	täiskohaga keskkonnaspetsialist, kes tegeleb ka järelevalve teemadega	olemas eraldi keskkonnajärelevalve ametnik
2016	Avinurme, Lohusuu, Kasepää	Mustvee, Saare	
2019		Mustvee vald: keskkonnaspetsialist~0,25	

Lisa 5. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna teenuste strateegilise, regulatiivse ja organisatoorse valmisoleku kriteeriumite täitmine 2016. ja 2019. aastatel. Autori koostatud (Mustvee valla koduleht; Mustvee vallavalitsus; Mustvee valla ÜVKA; Keskkonnaamet; Riigiteataja).

Teenuse hindamise kriteerium	Baastaseme lävend	Edasijõudnu taseme lävend	Eeskujuliku taseme lävend
SR1: nõuetele vastava ÜVK strateegiline arendamine	ajakohase kava (periood 12 aastat) olemasolu	kava vastab ÜVVKS § 4 lõikes 2 loetletud sisu nõuetele	kava vastab ÜVVKS § 4 lõikes 25 loetletud sisu nõuetele
2016	Lohusuu valla ÜVK arengukava 2010-2021	Saare valla ÜVK kava 2015-2027 (ei ole vee-ettevõtte, seega pole ka kõiki nõudeid)	Avinurme ÜVK kava 2015-2026; Mustvee kava 2014-2026; Kasepää ÜVK kava 2016-2028
2019			Mustvee valla ÜVK arendamise kava 2019-2030 (kõik piirkonnad käsitletud)
SR2a: nõuetele vastava ÜVK kasutamise ja liitumiste eeskirjade olemasolu	kasutamise ja liitumise eeskirjade olemasolu	kõigi ÜVVKS § 8 lõikes 4 nõutud teemade sisaldumine eeskirjas	
2016	Lohusuu vallas ei olnud	Avinurme, Mustvee, Kasepää, Saare	
2019		kehtivad vanad, Lohusuu piirkond hõlvamata	
SR2b: reovee kohtkäitluse ja äraveo eeskirja olemasolu	eeskirja olemasolu	eeskiri vastab KeM koostatud juhendile	
2016	teadaolevalt ei olnud ühelgi KOVil		
2019		Mustvee vald: Reovee kohtkäitluse ja äraveo eeskiri	
SR3: osalus veemajanduse toetusprogrammides		vähemalt 1 toetuse saamine 2014-2016 / 2017-2019 perioodi jooksul	vähemalt 2 toetuse saamine 2014-2016 / 2017-2019 perioodi jooksul
2016		Mustvee linna ÜVK rekonstrueerimise ning rajamise I etapp (2016); Avinurme ÜVK rek. laiendamine (2017); Kasepää reoveekogumisala ÜVK arendamine (2017); Kääpa ÜVK süsteemide rekonstrueerimine (2017)	
2019		Avinurme ÜVK --- (2017); Mustvee valla ÜP üleujutusala, sademevee --- uuring (2018);	Kasepää reoveekogumisala --- (2017); Kükita, Tiheda, Kasepää külade ÜVK arendamine (2018); Kääpa ÜVK --- (2017); Voore küla veemajandusprojekt (2018); Kääpa küla veetöötuse rekonstrueerimine (2019);
SR1: soojusmajanduse arendamiseks on loodud strateegiline alus	soojusmajanduse käsitluse olemasolu arengukavas ja üldplaneeringus	soojusmajanduse teema terviklik strateegiline sisaldumine KOV arengukavas;	kehtestatud soojusmajanduse arengukava olemasolu
2016			Avinurme; Mustvee; Saare
2019	Mustvee vald (AK 2018-2030 - teema käsitletud; ÜP-valmimisel)		Üldist kava ei ole koostatud, vanad kõik kehtivad
SR3: osaletakse aktiivselt riiklikes energiamajanduse programmides	toetuse saamine soojusmajanduse strateegiliste dokumentide koost. perioodil 2014-2016/2017-2019	vähemalt ühe toetuse saamine kohaliku soojusmajanduse parendamiseks perioodil 2014-2016/2017-2019	vähemalt kahe toetuse saamine kohaliku soojusmajanduse parendamiseks perioodil 2014-2016/2017-2019
2016	Avinurme; Mustvee; Saare (AK koostamine)		
2019		Avinurme soojusvõrgu torude uuendamine 2018-2019	

lisa 5 järg

SR1: elamumajanduse arendamiseks on loodud strateegiline alus	elamumajanduse käsitluse olemasolu KOV arengukavas ja üldplaneeringus	elamumajanduse (sh sotsiaaleluruumide) olukorra analüüs, eesmärkide ja tegevuste olemasolu arengudokumentides; elamumajanduse arendamise põhimõtet üldplaneeringus	elamumajanduse arendamise ressursside kavandatus ning seire toimumine
2016	Mustvee: ÜP 2011	Avinurme: ÜP 2016-2017, AK 2013-2014; Lohusuu: ÜP 1999, AK uuend. 2015, 2017; Kasepää: ÜP 2007, AK 2017-2030; Saare: ÜP 2009; AK 2013-2025	
2019	Mustvee vald (AK 2018-2030);		
SR2: elamumajanduse korraldamist reguleerivad asjakohased määrused	on munitsipaal-/sotsiaaleluruumide üürile andmise/kasutamise kord	eluruumi kohandamise toetuste eraldamise määruse olemasolu	
2016	Avinurme, Lohusuu, Saare; Mustvee ja Kasepää - ei ole;	teadaolevalt ei olnud ühelgi KOVil	
2019	kehtivad vanad määrused;	Projekti „Puuetega inimeste eluaseme füüsiline kohandamine” toetuse määramise kord (2018);	
SR3: osaletakse aktiivselt riiklikes elamumajanduse programmides		vähemalt ühe toetuse kasutamine munitsipaal-eluruumide ja asulamiljöö parendamiseks perioodil 2014-2016/2017-2019	vähemalt kahe toetuste kasutamine --- perioodil 2014-2016/2017-2019
2016	ei osalenud		
2019	ei osalenud		
SR1: liikuvuse valdkonna arendamiseks on loodud strateegiline alus	käsitluse olemasolu KOV arengukavas	valdkonna terviklik käsitlus KOV arengukavas - analüüs, eesmärgid, tegevussuunad	olemas on ka teede investeeringute kava, liikuvuskava ning ligipääsetavuse tegevuskava
2016	Mustvee: AK 2013-2020 (üldine käsitlus)	Avinurme AK 2013-2022; Lohusuu AK 2007-2022, TK 2017-2022 (tegevuskava); Kasepää AK 2017-2023; Saare AK 2013-2025, TK 2017-2022	
2019		Mustvee vald: Mustvee vald (AK 2018-2030); Valla tänavavalgustuse kaardistus (2019)	
SR2: teehoid tugineb KOV regulatsioonidele		volikogu on kehtestanud teehoiu eeskirja või kava	
2016	Avinurme, Lohusuu, Mustvee, Kasepää: (tõenäoliselt olid vallavalitsuse aktid või volikogu aktid uuendamata)	Saare... teede kasutamise ja kaitse eeskiri (2016-2020); Lumetõrje korraldamine Saare vallas (2010-2020);	
2019		Mustvee valla teehoiukava 2019	
SR3: liikuvuse parendamisele suunatud projektides osalemine		vähemalt 1 toetuse saamine 2014-2016 / 2017-2019 perioodi jooksul	vähemalt 2 toetuse saamine 2014-2016 / 2017-2019 perioodi jooksul
2016		Avinurme aleviku valgustatud kergliiklustee rajamise I etapp (2015); Mustvee rannapargi promenaadi valgustus (2014);	
2019		Peipsi piirkonna taristute arendamine - Mustvee-Kasepää kergliiklustee (2017)	

lisa 5 järg

SR1: jäätmehoolduse juhtimiseks on loodud strateegiline alus	kehtiva jäätmekava olemasolu	jäätmekava käsitleb kõiki s. § 39 lg 2 nimetatud osasid (sh pakendijäätmed)	--- käsitleb enamust s. § 39 lg 3 teemat ja kavandavate pakendipunktide võrg. kava; teemade lõikes analüüs, vajadused määratletud
2016	Lohusuu ja Kasepää KOVides ei olnud		..., Mustvee linna, Avinurme valla, Kallaste linna, Saare valla, ... ühine jäätmekava (2015)
2019			Jõgeva, Mustvee ja Peipsiääre valla ühine jäätmekava 2018–2023 (2018)
SR2: jäätmehoolduse korraldamiseks on loodud õiguslik regulatiivne alus	kehtiva jäätmehoolduseeskirja olemasolu	jäätmehoolduseeskiri käsitleb vähemalt valdavat osa olulistest jäätmehoolduse küsimustest	
2016		Kõik KOVid	
2019		Mustvee valla jäätmehoolduseeskiri (2018)	
SR3: ressursside kaasamisega loodud täiendav võimekus jäätmehoolduskorraldamiseks			toetust saanud projektide olemasolu 2014-2016 / 2017-2019 perioodi jooksul
2016			Saare ohtlike jäätmete kogumisring 2016
2019			Mustvee v. ohtlike jäätmete kogumisring 2019
SR4: koostöös or-ga on saavutatud täiendav võimekus jäätmehoolduse ülesannete täitmiseks	kehtivas jäätmekavas mainitud taaskasutusorganisatsioonidega koostöö	toimib koostöö taaskasutusorganisatsioonidega	
2016		Kõik KOVid	
2019		Mustvee vald koostöös sama organisatsioonidega	
SR1: korrashoiu ja üldheakorra arendamiseks on loodud strateegiline alus	valdkonna käsitluse olemasolu KOV arengukavas ja/või üldplaneeringus	valdkonna terviklik käsitlus KOV arengukavas või üldplaneeringus või valdkondliku kava olemasolu	
2016	Kõik KOVid		
2019	Mustvee vald: AK 2018-2030		
SR2: avalike- ja haljasalade korrashoid ja üldheakord tugineb kohalikele regulatsioonidele	volikogu on kehtestanud heakorra eeskirja		
2016	Avinurme, Mustvee, Kasepää, Saare		
2019	Mustvee valla heakorraeeskiri (2018);		
SR3: osalus heakorra/haljastuse valdkonna parendamisele suunatud projektides		vähemalt 1 toetuse saamine 2014-2016 / 2017-2019 perioodi jooksul	vähemalt 2 toetuse saamine 2014-2016 / 2017-2019 perioodi jooksul
2016	Avinurme, Lohusuu, Saare ei osalenud	Kasepää: Tiheda küla järvekalda kaldakindlustuse projekteerimine (2014);	Mustvee rannapargi promenaadi rajamine (2014); Mustvee arendamine (2015);
2019	ei osalenud		
SR1: AKs sätestatud keskkonnaitse põhimõtted	keskkonnakaitse üldine käsitlus AK-s	keskkonnakaitse detailne käsitlus AK-s	
2016	Lohusuu, Mustvee, Saare	Avinurme, Kasepää	
2019	Mustvee vald AK 2018-2030		
SR2: keskkonnakaitse tugineb kohalikele regulatsioonidele	kehtestatud raielubade väljastamise eeskiri ja koduloomade pidamise eeskiri		
2016	Avinurme, Kasepää, Saare koorte ja kasside pidamise eeskirjad		
2019	Koorte ja kasside pidamise eeskiri(2018); Raielubade väljastamise kord (2019)		

Lisa 6. Endiste KOVide 2016. aasta ja Mustvee valla 2019. aasta eelarve täitmise näitajad, tuhat eurot. Autori koostatud. (KOVide 2016. a eelarve täitmised; Mustvee vallavalitsus)

		Avinurme	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare	Kokku
Põhitegevuse tulud	2016	1775	785	1941	960	1320	6781
	2019	8103
Põhitegevuse kulud, sh:	2016	1561	731	1912	925	1238	6367
	2019	7832
Majandusvaldkonna põhitegevuse kulud	2016	203	96	195	151	233	878
	2019	1014
Majandusvaldkonna kulude osakaal kuludest, sh:	2016	13%	13%	10%	16%	19%	14%
	2019	13%
<i>elektrienergia</i>	<i>2016</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>50</i>	<i>50</i>
	<i>2019</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>35</i>	<i>35</i>
soojamajandus	2016	105	0	0	0	46	151
	2019	133	0	0	0	64	197
teede ja tänavate korrashoid	2016	33	58	65	16	24	196
	2019	51	50	82	31	53	267
ühistranspordikorraldus	2016	0	2	0	15	0	17
	2019	3
avalike alade korrashoid (2016.a sh jäätmekäitlus)	2016	24	3	81	28	30	166
	2019	23	9	83	13	28	156
jäätmekäitlus	2016
	2019	9	44
heitveekäitlus	2016	0	0	0	8	10	18
	2019	7	4	3	0	3	17
muu keskkonnakaitse	2016	0	1	0	0	0	1
	2019	3
veevarustus	2016	3	10	0	12	15	40
	2019	21	3	0	6	26	56
tänavavalgustus	2016	6	7	23	14	2	51
	2019	1	59
korteri haldus (elamumajanduse arendamine)	2016	5	3	0	0	8	16
	2019	21	36
<i>kalmistud</i>	<i>2016</i>	<i>14</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>10</i>		<i>37</i>
	<i>2019</i>	<i>...</i>	<i>...</i>	<i>...</i>	<i>...</i>	<i>0</i>	<i>43</i>
vallavara haldus (majanduse haldus)	2016	10	0	0	0	37	47
	2019	23	0	0	0	25	48
<i>ülejäänud majandusvaldkonna kulud</i>	<i>2016</i>	<i>3</i>	<i>6</i>	<i>19</i>	<i>48</i>	<i>12</i>	<i>88</i>
	<i>2019</i>	<i>...</i>	<i>...</i>	<i>...</i>	<i>...</i>	<i>...</i>	<i>50</i>
Investeeringuteks saadav sihtfinantseerimine	2016	35	0	51	11	0	97
	2019	278
Investeeringute väljaminekud, sh:	2016	123	13	242	100	85	563
	2019	839
Majandusvaldkonna investeeringud	2016	47	0	25	77	59	208
	2019	44	0	147	63	0	254
Majandusvaldkonna investeeringute osakaal	2016	38%	0%	10%	77%	70%	37%
	2019	30%
soojamajandus	2016	4	0	0	0	0	4
	2019	33	0	0	0	0	33
teede ja tänavate korrashoid	2016	43	0	9	38	42	132
	2019	11	0	118	63	0	192
heitveekäitlus	2016	0	0	0	25	17	42
	2019	0	0	0	0	0	0
<i>kalmistud</i>	<i>2016</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>14</i>	<i>0</i>	<i>14</i>
	<i>2019</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
vallavara haldus (majanduse haldus)	2016	0	0	16	0	0	16
	2019	0	0	0	0	0	0
<i>veetransport (sadamaala)</i>	<i>2016</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
	<i>2019</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>29</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>29</i>

lisa 6 järg

Põhitegevuse tulud ja investeringuteks saadav sihtfinantseerimine	2016	1810	785	1992	971	1320	6878
	2019	8381
Põhitegevuse kulud ja investeerimise väljaminekud	2016	1684	744	2154	1025	1323	6930
	2019	8671
Majandusvaldkonna põhitegevuse kulud ja investeerimise väljaminekud	2016	250	96	220	228	293	1087
	2019	1268
Majandusvaldkonna põhitegevuse kulude ja investeerimise väljaminekute osakaal kogukuludest	2016	15%	13%	10%	22%	22%	16%
	2019	15%
<i>elektrienergia</i>	2016	0	0	0	0	50	50
	2019	0	0	0	0	35	35
soojamajandus	2016	109	0	0	0	46	155
	2019	166	0	0	0	64	230
teede ja tänavate korrashoid	2016	76	58	74	54	66	328
	2019	62	50	200	94	53	459
ühistranspordikorraldus	2016	0	2	0	15	0	17
	2019	3
avalike alade korrashoid ja jäätmekäitlus	2016	24	3	81	28	30	166
	2019	23	9	83	13	28	156
heitveekäitlus	2016	0	0	0	33	27	60
	2019	7	4	3	0	3	17
muu keskkonnakaitse	2016	0	1	0	0	0	1
	2019	3
veevarustus	2016	3	10	0	12	15	40
	2019	21	3	0	6	26	56
tänavavalgustus	2016	6	7	23	14	2	51
	2019	1	59
korterite haldus (elamumajanduse arendamine)	2016	5	3	0	0	8	16
	2019	21	36
<i>kalmistud</i>	2016	14	6	7	24	0	51
	2019	43
vallavara haldus (majanduse haldus)	2016	10	0	16	0	37	63
	2019	23	0	0	0	25	48
muud majandusvaldkonna kulud	2016	3	6	19	48	12	88
	2019	79

Märkused:

1. Kursiivis on esitatud antud töö raames mitte uuritavad teenusvaldkonnad
2. Tähis „...” märgib, et andmed pole kättesaadavad või on avaldamiseks ebakindlad

Lisa 7. Endiste KOVide 2016. aasta näitajad ja Mustvee valla 2019. aasta eelarve täitmise näitajad elaniku kohta, eurot. Autori koostatud (KOVide 2016. a eelarve täitmised; Mustvee vallavalitsus).

		Avinurme	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare	Keskmine
Põhitegevuse tulu	2016	1397	1123	1472	785	1165	1201
	2019	1493
Põhitegevuse kulu, sh:	2016	1228	1046	1450	756	1093	1128
	2019	1443
Majandusvaldkonna põhitegevuse kulu, sh:	2016	160	138	148	123	206	156
	2019	187
elektrienergia	2016	0	0	0	0	44	9
	2019	0	0	0	0	32	6
soojamajandus	2016	83	0	0	0	41	27
	2019	113	0	0	0	59	36
teede ja tänavate korrashoid	2016	26	83	49	13	21	35
	2019	43	73	62	27	49	49
ühistranspordikorraldus	2016	0	3	0	12	0	29
	2019	1
avalike alade korrashoid	2016	19	5	62	23	26	29
	2019	19	13	63	11	26	29
jäätmekäitlus	2016
	2019	8	8
heitveekäitlus	2016	0	0	11	0	0	3
	2019	6	6	0	0	3	3
muu keskkonnakaitse	2016	0	0	0	7	9	0
	2019	1
veevarustus	2016	0	1	0	0	0	7
	2019	18	4	0	5	24	10
tänavavalgustus	2016	2	15	0	10	13	9
	2019	1	11
korterite haldus (elamumajanduse arend.)	2016	5	10	17	11	1	3
	2019	0	...	19	7
<i>kalmistud</i>	2016	4	4	0	0	7	7
	2019	8
vallavara haldus (majanduse haldus)	2016	11	9	5	8	0	8
	2019	19	0	0	0	23	9
<i>ülejäanud majandusvaldkonna kulud</i>	2016	2	9	14	39	11	16
	2019	9
Investeeringuteks saadav sihtfinantseerimine	2016	28	0	39	9	0	17
	2019	51
Investeeringute väljaminekud, sh:	2016	97	19	183	82	75	100
	2019	155
Majandusvaldkonna investeeringud, sh:	2016	37	0	19	63	52	37
	2019	37	0	111	55	0	47
soojamajandus	2016	3	0	0	0	0	1
	2019	28	0	0	0	0	6
teede ja tänavate korrashoid	2016	34	0	7	31	37	23
	2019	9	0	89	55	0	35
heitveekäitlus	2016	0	0	0	20	15	8
	2019	0	0	0	0	0	0
kalmistud	2016	0	0	0	11	0	2
	2019	0	0	0	0	0	0
veetransport (sadam)	2016	0	0	0	0	0	0
	2019	0	0	22	0	0	5

lisa 7 järg

Põhitegevuse tulud ja investeringuteks saadav sihtfinantseerimine	2016	1424	1123	1510	794	1165	1218
	2019	1544
Põhitegevuse kulud ja investeerimise väljaminekud	2016	1325	1064	1633	838	1168	1228
	2019	1597
Majandusvaldkonna põhitegevuse kulud ja investeerimise väljaminekud	2016	197	138	167	186	258	192
	2019	234
elektrienergia	2016	0	0	0	0	44	9
	2019	0	0	0	0	32	6
soojamajandus	2016	86	0	0	0	41	27
	2019	140	0	0	0	59	42
teede ja tänavate korrashoid	2016	60	83	56	44	58	58
	2019	52	73	151	82	49	85
ühistranspordikorraldus	2016	0	3	0	12	0	3
	2019	1
avalike alade korrashoid	2016	19	5	62	23	26	29
	2019	19	13	63	11	26	29
jäätmekäitlus	2016
	2019	8	8
heitveekäitlus	2016	0	0	0	27	24	11
	2019	6	6	2	0	3	3
muu keskkonnakaitse	2016	0	1	0	0	0	0
	2019	1
veevarustus	2016	2	15	0	10	13	7
	2019	18	4	0	5	24	10
tänavavalgustus	2016	5	10	17	11	1	9
	2019	1	11
korterite haldus	2016	4	4	0	0	7	3
	2019	0	...	19	7
kalmistud	2016	11	9	5	20	0	9
	2019	8
vallavara haldus	2016	8	0	12	0	33	11
	2019	19	0	0	0	23	9
ülejäanud majandusvaldkonna kulud	2016	2	9	14	39	11	16
	2019	15

Märkused:

- 1) Kursiivis on esitatud antud töö raames mitte uuritavad teenusvaldkonnad
- 2) Tähis „...” märgib, et andmed pole kättesaadavad või on avaldamiseks ebakindlad

Lisa 8. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna teenuste kättesaadavuse kriteeriumite täitmine 2016. ja 2019. aastatel. Autori koostatud (Mustvee valla koduleht; Mustvee vallavalitsus; Mustvee valla ÜVKA; Keskkonnaamet; Riigiteataja).

Teenuse hindamise konkreetne kriteerium	Baastaseme lävend	Edasijõudnu taseme lävend	Eeskujuliku taseme lävend
KS1a: Elanikud on ühendatud nõuetekohaste ühisveevärgi süsteemidega	vähemalt 50% elanikest on ühendatud nõuetekohaste ühisveevärgi süsteemidega	vähemalt 70% elanikest ---	vähemalt 90% elanikest ---
2016	Avinurme 54%; Lohusuu 3%; Mustvee: 62%; Kasepää 2%; Saare 25%		
2019	Avinurme 54%; Lohusuu 3%; Kasepää 6%; Saare 27%	Mustvee: 70%	
KS1b: Elanikud on ühendatud nõuetekohaste ühiskanalisatsioonisüsteemidega	vähemalt 55% elanikest on ühendatud ühiskanalisatsioonisüsteemidega	vähemalt 75% elanikest ---	vähemalt 95% elanikest ---
2016	Avinurme: 54%; Lohusuu (0); Mustvee (42%); Kasepää (0), Saare (25%)		
2019	Avinurme: 54%; Lohusuu (0); Mustvee (45%); Kasepää (4%); Saare (29%)		
KS1c: Sademevee probleemidega piirkonnad on varustatud sademevee lahendustega	vähemalt 55% aladest, mis vajavad sademevee süsteeme, on nendega varustatud	vähemalt 75% aladest ---	vähemalt 95% aladest ---
2016	Lohusuu, Kasepää, Saare (trass 409 m)	Avinurme, Mustvee (kanal. + kraavid)	
2019	ei muutunud	ei muutunud	
KS2: ÜVK kavas määratud puhastamiskohtade olemasolu ja vastavus nõuetele	puhastamiskohtade arv vastab Veeseaduse § 105 sätestatud kriteeriumitele	Veeseaduse § 105 sätestatud kriteeriumitest enam puhastamiskohti	
2016	Avinurme, Mustvee (Kasepää -3 km, Lohusuu – 13 km, Saare - 23 km)		
2019	ei muutunud		
KS4: ÜVK teenuse taskukohasus		vähem kui 2,5% keskmisest sissetulekust	
2016	Kasepää, Lohusuu: kehtestatud hinda ei olnud	Mustvee (1/1,32+0,60/kuu); Avinurme (1,46/1,85); Saare (1,11/0,93)	
2019	Lohusuu: kehtestatud hinda ei ole	Mustvee (1,28/1,7+0,60/kuu); Avinurme, Kasepää, Saare (1,46/1,85)	
KS4: Kaugküte soojuse mõistlik hind	kuni 70 €/MWh	kuni 50 €/MWh	
2016	Avinurme: 52,92; Mustvee: 66; Saare: 68,63		
2019	ei muutunud		
KS1a: Eluasemeteenus on kättesaadav ja abivajajate eluaseme vajadus rahuldatud	munitsipaalalade eluruumide või sotsiaalmajutusüksuse kohtade olemasolu	täiendava eluaseme vajaduse määr ei ületa 20%	täiendav eluaseme vajadus puudub
2016	Mustvee, Kasepää		Avinurme, Lohusuu, Saare
2019	ei muutunud		ei muutunud
KS1b: Puudega isikutele on tagatud sobivad eluruumid		puudub kohandatud eluruumide täiendav vajadus, kohandamist vajavad eluruumid	
2016	kohandamist vajavad ruumid on igas KOVis		
2019	ei muutunud		

lisa 8 järg

KS2a: Liinivõrk ja peatuste asukohad tagavad kodulähedased ühistranspordi kasutusvõimalused	vähemalt 75% elanikest elab alla 2 km kaugusel peatusest ning omab tööpäeval min 3 ühistranspordiühendust, vähemalt 50% - alla 1 km kaugusel ning min 6 ühendust	vähemalt 75% elanikest elab alla 1 km kaugusel ühistranspordipeatusest ning omab tööpäeval min 6 ühendust	vähemalt 95% elanikest elab alla 1 km kaugusel ühistranspordipeatusest ning omab tööpäeval min 6 ühendust
2016	Avinurme, Lohusuu, Kasepää; Saare - ei	Mustvee	
2019	ei muutunud	ei muutunud	
KS2b: Inimestele on tagatud kergliikumise võimalused lähimasse teenuskeskusesse		vähemalt 50% maaasulate elanike elukohta asulast viib lähimasse teenuskeskusesse kergliiklustee	vähemalt 75% maaasulate elanike elukohta asulast viib lähimasse teenuskeskusesse kergliiklustee
2016	ükski KOV ei vasta		
2019	ükski piirkond ei vasta		
KS2c: Teedevõrgustik tagab majapidamistele aastaringsed kvaliteetsed liikumisvõimalused	vähemalt 90% elanike jaoks on avalik läbitav tee vähem kui 200 m kaugusel	vähemalt 80% elanike elukoht ei asu kõvakattega teest üle 1 km kaugusel	vähemalt 95% --- ei asu kõva- kattega teest üle 1 km kaugusel
2016	Avinurme, Lohusuu, Kasepää, Saare		Mustvee
2019	ei muutunud		ei muutunud
KS3: Tänavate valgustatusega on tagatud ööpäevaringsed turvalised liikumisvõimalused tänavatel	vähemalt 50% kohalikest tänavatest on valgustatud	vähemalt 90% --- on valgustatud, sh vähemalt 75% säästlike lahendusi ja andureid kasutades	vähemalt 90% --- on valgustatud, sh vähemalt 75% säästlike lahendusi ja andureid kasutades
2016	Avinurme (188 valgusallikat), Lohusuu (161), Mustvee (278), Kasepää (165), Saare (59 valgusallikat, ainult keskasulates)		
2019	Ei muutunud, v.a. Saare 111 valgusallikat, sh 67 – kõnniteedel, 23 – Kääpa, 21 - Voore		
KS1a: Jäätmeveo teenus on korraldatud toimepidevalt	korraldatud jäätmeveo lepingud on olemas	lepingud tagavad teenuse katkestusteta osutamise (katkestused ei ületa 1 nädalat)	
2016		Avinurme, Mustvee, Saare	
2019		kõik piirkonnad	
KS1b: Jäätmevaldajad on hõlmatud korraldatud jäätmeveo süsteemiga	95% jäätmevaldajatest on hõlmatud korraldatud jäätmeveoga	98% jäätmevaldajatest on hõlmatud korraldatud jäätmeveoga	
2016	Mustvee; Kasepää ja Lohusuu - ei olnud; Avinurme (alevik); Saare: ainult keskasulad		
2019	Mustvee; Lohusuu; Avinurme (alevik); Kasepää (tiheasustuse ala); Saare (keskas.)		
KS2a: Elanikele on loodud kodulähedased jäätmejaamade kasutuse võimalused	KOVil asub elanikke teenindav jäätmejaam või on tagatud jäätmejaama kasutamine, mis ei asu keskusest kaugemal kui 15 km	kõigis kohalikes keskustes või nende vahetul tagamaal on jäätmejaam või jäätmepunkt	
2016	piirkondlik jäätmejaam: Avinurme - 22 km Tormast, jäätmetepunkt suletud; Lohusuu - 22 km; Mustvee 8 km + ohtlike jäätmete konteiner	Kasepää - 10 km + oma jäätmejaam; Saare - 23 km Tormast + Kääpa ja Voore jäätmekogumiskohad	
2019	Mustvees lisandus Kasepää jäätmejaama kasutusvõimalus (2016. a kokkuleppel)	ei muutunud	

lisa 8 järg

KS2b: Avalike pakendipunktide hea kättesaadavus	pakendikonteinerid on olemas vähemalt kohalikes, piirkondlikes ja maakondlikes keskustes	vähemalt 75 % elanike puhul on taaskasutusorganisatsioonid läheduse nõuded täitnud	vähemalt 95 % elanike puhul on taaskasutusorganisatsioonid läheduse nõuded täitnud
2016	kõik KOVid		
2019	ei muutunud		
KS3: Jäätme- ja keskkonnajäätmete paindlikud lahtiolekuajad	vähemalt kolm korda nädalas, sealhulgas ühel puhkepäeval	vähemalt 6 päeval nädalas ning vähemalt ühel päeval öhtusel ajal (st peale 17:00)	igal nädalapäeval, kokku vähemalt 40 tundi nädalas
2016	Avinurme E-R 12-16 - kokkuleppel; Kasepää - T, N kl 8.00-16.00, L 8-12; Kääpa E, P 9-15; Voore E, P 9-15, K 12-18.	Torma prügilas E-R 9-18, L 9-16	
2019	ei muutunud (2020.a Avinurme: suletud)	ei muutunud	
KS1: Elanikele on mõistlikus kauguses üldkasutatavad hooldatavad haljasalad/puhkealad olemas	vähemalt 50% elanike jaoks on üldkasutatav hooldatav haljasala/puhkeala vähem kui 1 km kaugusel	vähemalt 75% elanike jaoks üldkasutatav hooldatav haljasala/puhkeala on vähem kui 1 km kaugusel	vähemalt 90% --- on üldkasutatav hooldatav haljasala/puhkeala vähem kui 1 km kaugusel
2016	Lohusuu, Kasepää	Avinurme, Saare	Mustvee
2019	ei muutunud	ei muutunud	ei muutunud
KS1: Piirkonnas tegeletakse keskkonnakaitsele suunatud meetmetega	organiseeritud hulkuvate koerte ja kasside püüdmise teenus, reageeritakse signaalidele sanktsioneerimata raie ja reostuste kohta	piirkonnas teostatakse regulaarselt sanktsioneerimata raie ja reostuste järelevalvet	
2016	Avinurme, Lohusuu, Mustvee, Kasepää, Saare		
2019	ei muutunud		

Lisa 9. Ühinemislepingu majandusvaldkonda puudutavate punktide täitmine. Autori koostatud (Avinurme... 2016; Mustvee valla arengukava; Mustvee valla eelarvestrateegia 2018-2022; Mustvee valla eelarvestrateegia 2019-2023).

Ühinemislepingu (ÜL) punktid	Kommentaar täitmise/elluviimise kohta
7.12.1. Vallas luuakse perspektiivis ühine kommunaalteenuseid pakkuv ettevõte, mis koordineerib teenusepakkumist. Valla teenuskeskustes tegutsevad majandusjuhid koos kohapealsete majandusüksuste personaliga.	Ühist ettevõtet 2019. a lõpuks loodud ei ole, kuid on loodud loomise tingimuste väljatöötamise töörühm; volikogu alalistes komisjonides on mitmekordselt teemakohased päevakorra punktid olnud. Teenuskeskustes tegutsevad haldusjuhid.
7.12.2. Vald arendab SA Keskkonnainvesteeringute Keskuse (KIK) toel vee- ja kanalisatsioonitaristut piirkondades lähtuvalt ühinemislepingu lisas toodud investeeringute kavast.	Suuremal määral teostatud, v.a. Vilusi-Mustvee ÜVK (2019. a eelarvestrateegias edasi lükatud 2023.a); 2019. a strateegia järgi Kasepää piirkonda planeeritud lisaks 417000 eurot
7.12.3. Oluliseks peetakse munitsipaalomandisse kuuluvate hoonete ja soojatootmise ettevõtete tehniliste lahenduste energiasäästu suurendamist, milleks tehakse projektitaotlusi kaasrahastuse saamiseks.	Osaliselt teostatud 2019. a Avinurme katlamaja investeering - 50 000 eurot (ÜLs planeeritud 100 000 eurot); teostatud Tiheda lasteaia energiatõhususe suurendamise investeering - 137 583 eurot (ÜLs - 7 500 eurot)
7.12.4. Jätkatakse hajaasustuse programmi elluviimist.	2018. a läks valla eelarvest - 37 272 eurot, 2019. a 16 rahuldatud taotlusi, eelarvest - 25 603 eurot
7.12.5. Valla ametiasutuse struktuuris nähakse ette eraldi järelevalvespetsialisti ametikoht.	Ametikoht on struktuuris olemas, kuid alates 2019. a täitmata
7.12.6. Jätkatakse koostööd MTÜ-ga Ida-Eesti Jäätmehoolduskeskus. Korraldatakse jätkuvalt ohtlike jäätmete kogumisringe hajaasustuses ning jätkatakse jäätmejaamade/ kogumispunktide tegevust.	Koostöö jätkatakse, kogumisringe korraldatakse, kogumispunktide tegevus jätkub.
7.12.7. Soodustatakse korteriühistute loomist.	Sellega tegeletakse. Saare piirkonnas suuremas osas on korteriühistud loodud. Avinurmes al. 2012
7.13.1. Koostatakse Valla teehoiukava aastaks 2019, seejuures lähtutakse ühinevate omavalitsuste senistest rahastamise proportsioonidest.	Võetakse vastu teehoiukava ainult üheks hooajaks, mitme aasta peale kavat vastuvõetud ei ole. 2019. a täitmise järgi ei olnud senised rahastamise proportsioonid tagatud
7.13.2. Teede hooldamise, sh teede talihoolduse ning haljastuse teostamisel säilivad vähemalt senised põhimõtted ja kvaliteedinõuded, arvestatakse piirkondlikke eripärasid.	2016. ja 2019. eelarvete võrdlemisest (finantspanus valdkonda) ning ka teehoiuga seotud hankedokumentidest selgub, et enamjaol on senised põhimõtted ja kvaliteedinõuded säilinud.
7.13.3. Tagatakse teede remont ja rekonstrueerimine, tali ja suvine hooldus ning haljastus ja heakord teehoiukava ja kohalike teede investeeringute kava alusel.	Teehoiukava võetakse vastu iga-aastaselt üheks aastaks, pikemat perioodi see ei hõlma. Kohalike teede investeeringute kavat kehtestatud ei ole.
7.13.4. Teehoolduse ja vajalike investeeringute tegemisel lähtutakse võimalusel põhimõttest, et jooksvad suvised ja talvised hooldustööd rahastatakse Valla tulubaasi põhjal, riigieelarvest eraldatavad teehooldusvahendid suunatakse investeeringute tegemiseks.	Vald panustab omapoolt valdkonda, nt 2019. a oli see summa 54 tuh. (arvestama kergliiklustee inv-d) selle osakaal kogu summast on umbes 16%. Kuna teehoiukulud ja inv-te osakaalud kogusummas on umbes 50%/50%, saab väita, et suuremal osal teostatakse hooldustöid riigivahenditest.
7.13.5. Tänavavalgustuse investeeringute tegemisel tehakse koostööd juba ühinemiseelsel perioodil, juhul kui avaneb võimalus ühistaotluse tegemiseks.	2019. a oli koostatud taotlus ühe meede raames, mis hõlmas kogu valla tänavavalgustuse uuendamist ja ohutuks muutmist, kuid suure omaosaluse summa tõttu ei leidnud see algatus vallavolikogu poolt toetust. ÜL planeeritud OF summa oli 50 000 eurot, taotluse OF 450 000 eurot.
7.14.1. Võimaldatakse transpordiühendused piirkondadest teenuskeskustesse ja Valla halduskeskusesse.	Enamjaol transpordiühendused on olemas. Lähikeskustest ja kohalikest keskustest on ühendus vallakeskuse ja teiste suuremate keskustega kehv. Õpilastranspordi osas on pikad õpilasingid.
7.14.2. Ettevalmistusperioodil teostatakse ühistranspordi kaardistus ja analüüs. Lähtuvalt analüüsi tulemustest kavandatakse muudatused ühistranspordi korraldamiseks.	Teostatud ühistranspordi kaardistus ja analüüs.
7.14.3. Valla ühistranspordi optimeerimiseks tehakse koostööd teiste ühistranspordi pakkuiatega.	Tehakse koostööd Jõgevamaa Ühistranspordikeskusega

Lisa 10. Ühinemislepingu investeeringute kava 2017-2022 kommentaaridega 2019. a lõpu seisuga täitmise kohta, eurodes. Autori koostatud. (Avinurme... 2016; Mustvee valla eelarvestrateegia 2018-2022; Mustvee valla eelarvestrateegia 2019 - 2023; Mustvee vallavalitsus)

	Kogu- maksumus	Omafinantseering (OF)	Planeeritud rahastusallikad	Teostatud 2018- 2019 (KOV raha)	Kommentaariid
Avinurme prioriteetsed investeeringud					
Kergliiklustee koos tänavavalgustusega	463 554	69 554	Fondid, valla eelarve	tehtud 2017. a	ei ole arvestatud üldsumma sisse
Lasteaia hoone rek. projekteerimine	15 000	15 000	Fondid, valla eelarve		
Ulvi 3 korrusmaja lammutamine	60 000	9 000	Fondid, valla eelarve		2018. eelarvestrateegias (EAs): 2019 - 5000 OF; 2019. EAs liigub 5000 OF 2020
Bussioote paviljon	40 000	40 000	Fondid, valla eelarve	13 180	2018. EAs: 2020 - 40 000 OF; 2019. EAs: 2020: 30 000 OF (keskväljak); 2019.a tehtud bussiootepaviljoni projekt
Lasteaia hoone rek. (kütte-, vee- ja kanal ventilats. Torustik; hoone soojustus	500 000	100 000	Fondid, valla eelarve		2018. EAs: 2020 - 115 000 OF, 2019. EAs : 2020: 100 000 OF
Katlamaja ja trasside rekonstrueerimine	280 000	140 000	Fondid, valla eelarve	35 980	
Kultuurikeskuse rekonstrueerimine	20 000	20 000	Fondid, valla eelarve		
Avinurme alev., Ulvi küla ÜVK arendamine	2 372 875	178 000	Emajõe Veevõrk, KIK, vald	128 238	50 000 investeeritud 2018.a, 78 238 - 2019.a
Katlamaja rekonstrueerimine	200 000	100 000	Fondid, valla eelarve		
Spordihoone rek. III ja IV etapp; staadioni rek.	600 000	90 000	Fondid, valla eelarve		2018. EAs: 2020 - 45000 OF ja 2021 - 45000 OF; 2019. EAs – 2020 - 90000 OF
	4 087 875	692 000		177 398	26%*
Kasepää prioriteetsed investeeringud					
Vee- ja kanalisatsioonitrasside rajamine Raja – Tiheda - Kükita – Kasepää – Omedu	2 923 788	300 000	KIK, valla eelarve	297 391	2018. EAs: 2020 - lisaks 208 500; 2019. EAs: 2020 - 208 500 ja 2021 – 208 500
Tiheda-Kasepää küla rannaala	258 811	38 822	PKT, valla eelarve		
Raja-Kolmnurga kergtee kõvakate	284 763	42 714	PKT, valla eelarve		
Kergliiklustee Kolmnurgast Omedu sillani	804 000	120 600	PKT, valla eelarve		
Sõpruse tn 86 II korruse ruumide väljaehitamine, treppide renoveerimine	70 000	10 500	fondid, valla eelarve		2019. a inv. 32000 - I k. (muuseum), 2018. EAs: 2019 - 10500; 2019. EAs: 2020 - 39 000
Lasteaia soojustamine, uste vahetamine	50 000	7 500	CO2 meede, valla eelarve	137 583	2018. aasta investeering
	4 391 362	520 136		434 974	84%
Lohusuu prioriteetsed investeeringud					
Lohusuu kogukonnamaja	200 000	160 000	EAS, valla eelarve	6 042	
Kooli küttesüsteemi renoveerimine	150 000	22 500	KIK, valla eelarve	43 052	2019. a investeering
Kooli reoveepuhasti rekonstrueerimine	40 000	6 000	Valla eelarve, KIK	6 928	2018. a investeering
Lohusuu alevikku kergliiklustee ehitamine	56 000	5 600	EAS, valla eelarve		2018. EAs: 2021 – 5 600; 2019. EAs: liigub 2023 – 10 000

lisa 10 järg

Lohusuu aleviku puhkeala väliahitamine	250 000	37 500	PKT, valla eelarve		
Vilusi – Mustvee vee- ja kanalisatsiooni väljaehitamine	700 000	70 000	KIK, valla eelarve		2018.a EAs: 2020 – 70 000, 2019. a EAs: liigub 2023 ja summa on 60 000.
Lohusuu kultuurimaja lammutamine	30 000	4 500	EAS, valla eelarve		
Avijõe silla rekonstrueerimine	30 000	4 500	EAS, valla eelarve		2018. a EAs: 2020 - 40 000 omavahenditest, 2019. a EAs: 40 000 liigub 2021
	1 456 000	310 600		56 020	18%
Mustvee prioriteetsed investeeringud					
Vee- ja kanalisatsiooni projekt	1 100 000	138 606	KIK, valla eelarve	68 118	70 488 invest. 2017.a (ei ole arvestatud üldsumma sisse), 68 118 - 2018.a
Lõunamuuli renoveerimine	390 460	78 092	EST-RUS programm, valla eelarve	28 596	2018. EAs: 2019. a - 64 592, 2019. EAs: 64 000 - 2020. a, kestab
Kergliiklusteede projekteerimine ja rajamine	680 000	102 000	PKT, valla eelarve	123 314	Mustvee-Kasepää invest., kestab
	2 170 460	248 210		220 028	89%
Saare valla prioriteetsed investeeringud					
Voore PK renoveerimine/uue nüüdisaegse koolimaja projekteerimine ja ehitamine	1 200 000	180 000	HTM koolivõrgu meede, valla eelarve	163 870	147 224 - 2018. a, 16 646 - 2019. a - investeering lasteaia üleviimine
Kääpa ja Voore olemasoleva ÜVK võrgu rekonstrueerimine ja projekteerimine	2 093 564	209 356	KIK, valla eelarve	269 153	203 600- Voore, 65 553 - Kääpa (2019. a ülekantud Veevärgile ettemaksuna)
Kalevipoja Muuseumi arendamine	1 422 388	213 358	PKT, valla eelarve	363 657	2019. a investeering
Teede ehitus	140 000	140 000	Valla eelarve		2019. a EAs: 2020 – 15 000 Voore sild
Kääpa kergliiklustee	150 000	22 500	Meede, valla eelarve		
	5 005 952	765 214		796 680	104%
Ühine prioriteetne investeering					
Mustvee Tervisekeskuse rajamine	728 750	182 187	Meede, valla eelarve	226 260	sh 145 760 - OF ja 80 500 - sisustus
Tänavavalgustuse rekonstrueerimine	300 000	45 000	Tänavavalgustuse meede, valla eelarve		2018. EAs: 2021 – 255 000 (ilma omaosalusest); 2019. EAs: 2021 - 50 000 OF
	1 028 750	227 187		226 260	100%
Perspektiivsed investeeringud					
Avinurme: Kergliiklustee koos tänavavalgustusega II ja III etapp	526 000	100 000	Fondid, valla eelarve		2018. EAs: 2021 – 100 000 OF, II etapp, 2019. EAs: liigub 2022 ja ainult 50 000 OF
Kasepää: Muulid, sadamahoone,...			Fondid, valla eelarve		
Mustvee: Kalmistu piirdead	55 000	55 000	Valla eelarve		2018. EAs: 2020 – 8 250 OF, 2019. EAs: 2020 - 10 000
Mustvee: Teede investeeringud	500 000	150 000	Teederaha, valla eelarve		teostatakse iga-aastaselt tehoiukava järgi

Märkus. Täitmise protsendid kõikides juhtudes leitud planeeritust OF-st, mitte projekti kogumaksumusest, st teostatud omaosaluse summa jagatud planeeritud omaosalusega, arvatud protsentidesse

Lisa 11. Mustvee valla ühinenud omavalitsusüksuste majandusvaldkonna teenuste osutamise kvaliteedi kriteeriumite täitmine 2016. ja 2019. aastatel. Autori koostatud (Mustvee valla koduleht; Mustvee Vallavalitsus; Terviseamet; Keskkonnaamet)

Teenuse hindamise kriteerium	Baastaseme lävend	Edasijõudnu taseme lävend	Eeskujuliku taseme lävend
KV2a: Veeteenuse teabe avalikustamine	veeteenuse hinna õigeaegne ja nõuetekohane avaldamine; hindade informatsiooni olemasolu KOVi veebilehel	eeskirjades sisalduva tarbijainfo kajastamine KOVi kodulehel ja muudel teabekandjatel	
2016	
2019	Mustvee; teiste piirkondade infot kodulehel ei ole	Avinurme (eraldi koduleht, kuhu jäänud vana	
KV2b: Hajaasustuse teabe avalikustamine	hajaasustuse programmiga seotud informatsiooni õigeaegne ja nõuetekohane avaldamine KOVi veebilehel	informatsiooni avaldamine KOVi veebilehel ja muudel teabekandjatel	
2016		...	
2019		Mustvee vald (kõik piirkonnad)	
KV3a: Toimib kanalisatsioonitorude lekete registreerimise süsteem	visuaalne kontroll ja diagnostika	lekete registreerimise süsteem on olemas	
2016	Avinurme, Mustvee, Saare; Lohusuu, Kasepää - mitte		
2019	Avinurme, Mustvee, Kasepää, Saare; Lohusuu mitte		
KV3b: ÜV kliendid tarbivad kvaliteedinõuetele vastavat joogivett	vähemalt 75% püsitarbijate veevärgi vesi vastab nõuetele (v.a radioloogilised nõuded)	vähemalt 85% püsitarbijate veevärgi vesi vastab kõigile nõuetele	vähemalt 95% ...
2016	Lohusuu ei vastanud		Kõik v.a Lohusuu
2019			Kõik piirkonnad
KV3c: Heitvee puhastamisnäitajad vastavad keskkonnakaitse nõuetele	vähemalt 90% heitveest vastab BHT7 ja KHT7 osas väikeste veevõrkude (300 ie) reostuskoormuse normidele	--- keskmise suurusega (300-2000 ie) veevõrkude reostuskoormuse normidele	--- suurte veevõrkude (2000 ie) reostuskoormuse normidele
2016	Lohusuu; Kasepää: puudus teenus		Avinurme, Mustvee, Saare
2019		Lohusuu (BHT7-17, I kv.)	Kõik, v.a Lohusuu
KV4a: Reovee kohtkäitluse teadmispõhine korraldamine	KOVil on informatsioon kohtkäitluse piirkondadest ning reovee kogumismahutite seisukorra kohta	olemas reovee kohtkäitluse register; KOV korraldab kohtkäitluse järelevalvet	
2016	täpset informatsiooni ei ole		
2019	Keskkonnaameti registrid		
KV4b: Ülevaate omamine joogivee kaevude seisundist	KOVil on informatsioon joogivee kaevude asukohtadest	KOVil on andmebaas joogivee kaevude seisukorra kohta	
2016	täpset informatsiooni ei ole		
2019	Keskkonnaameti registrid		
KV2: Soojusmajanduse teave on avalikustatud	valdkonna üldise teabe olemasolu KOV veebilehel	avaldatud teave on ajakohane	
2016	...		
2019	Avinurme (eraldi koduleht, kuhu jäänud vana info); Mustvee (hind); teiste piirkondade infot ei ole		
KV3: Järgitakse kaugküttepiirkonna määramise otsus üldisi kvaliteedinõudeid		kaebuste puudumine (ebapiisav tsirkulatsioon tarbijapaigaldises; soojuskoormuse tagatus)	
2016		Avinurme, Mustvee, Saare	
2019		ei muutunud	

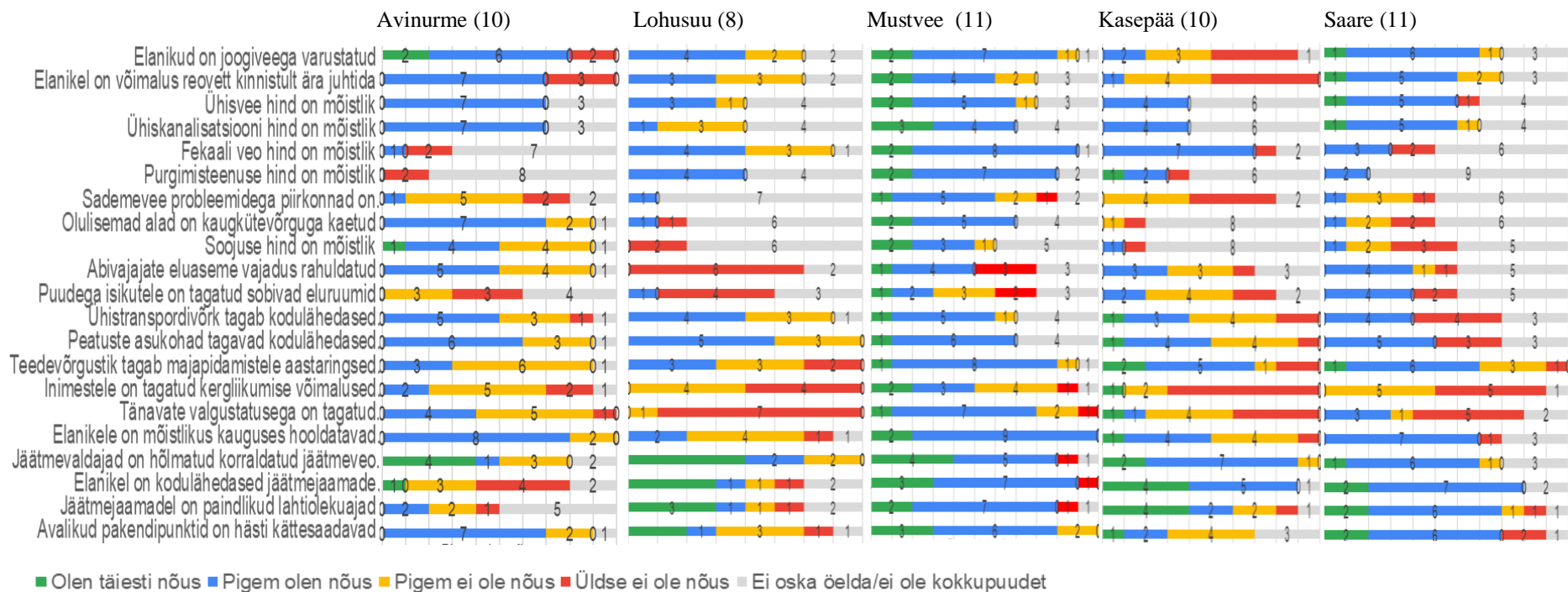
lisa 11 järg

KV3: Munitsipaal- ja sotsiaaleluruumide seisukord	100% munitsipaalomandis olevatest eluasemetest on rahuldavas seisundis	100% vähemalt rahuldavas seisundis, 75% - vähemalt heas	100% vähemalt heas seisundis; 50% - vähemalt väga heas
2016	Avinurme, Mustvee, Lohusuu, Kasepää – 1 k.- rah.,Saare		
2019	ei muutunud		
KV2a: Elamumajanduse (sh sots. ruumide) teave on avalikustatud	valdkonna üldise teabe olemasolu KOV veebilehel	avaldatud teave on ajakohane	
2016	...		
2019	baasinfo ja sots. eluruumi taotluse vorm olemas		
KV2b: Elamute füüsilise kohandamise teave on avalikustatud	üldise teabe olemasolu KOV veebilehel	avaldatud teave on ajakohane	
2016	...		
2019	baasinfo ja taotluse vorm olemas		
KV2a: Teede korrashoiu osutajate kontaktid on avalikustatud	teede korrashoiu osutajate kontaktide avalikustamine KOV veebilehel ja/või kohalikus ajalehes	kontaktide levitamiseks kasutatakse täiendavaid teavituskanaleid	
2016	...		
2019	osaliselt on olemas kodulehel ja ilmub kohalikes lehes		
KV2b: Ühistransporditeenuse teave on avalikustatud	liinide sõiduplaanid ja teenuse hind on avaldatud KOV veebilehel	muu olulise tarbijainfo kajastamine KOV üksuse veebilehel	teabe levitamiseks kasutatakse täiendavaid kanaleid
2016	...		
2019	osa sõiduplaane on, hindasid ei ole		
KV3a: Kohalike teede korrashoidu panustatakse piisavalt raha	vähemalt 1000 eurot km kohta	vähemalt 5000 eurot km kohta	vähemalt 10000 eurot km kohta
2016	Avinurme, Lohusuu, Mustvee; Kasepää ja Saare ei vasta		
2019	ei muutunud		
KV3b: Tänavavalgustus on sisse lülitatud vajalikul ajal	tänavavalgustus on sisse lülitatud vähemalt pimeduse saabumisest kuni 23:00-ni ja alates 5:30-st kuni valgenemiseni	peatänavatel on tänavavalgustus sisse lülitatud pimeduse saabumisest kuni valgenemiseni	Kõik --- on sisse lülitatud pimeduse saabumisest kuni valgenemiseni
2016	Lohusuu; Kasepää	Avinurme, Mustvee, Saare	
2019	ei muutunud	Lisandus Kasepää	
KV4: Liikuvuse korraldamisel kasutatakse uuringuid ja analüüse	liikumisvajaduse uuringute läbi viimine;	teeregistri kasutus olukorra hindamise ja analüüsi vahendina; ligipääsetavuse auditi	
2016	...		
2019	Mustvee valla ühistranspordi ja liikuvusuuring (2017)		
KV5: On mugav lahendus teedega seotud probleemidest teavitamiseks		teede ja tänavatega seotud probleemide teavitamise süsteem toimib	
2016		
2019		Kodulehel on võimalik teatada probleemist	
KV1: Jäätmejaama(de)s võetakse vastu kõiki olulisemaid jäätmeliike	kuni 2 määruuses loetletud jäätmeliigi jäätmete vastuvõttu ei toimu üheski KOV üksuse jäätme- või keskkonnajaamas	kõigi määruuses loetletud --- vastuvõtt toimub vähemalt ühes jäätme- või keskkonnajaamas	
2016		Torma prügila - piirkondlik jäätmejaam	
2019		Torma prügila - piirkondlik jäätmejaam	

lisa 11 järg

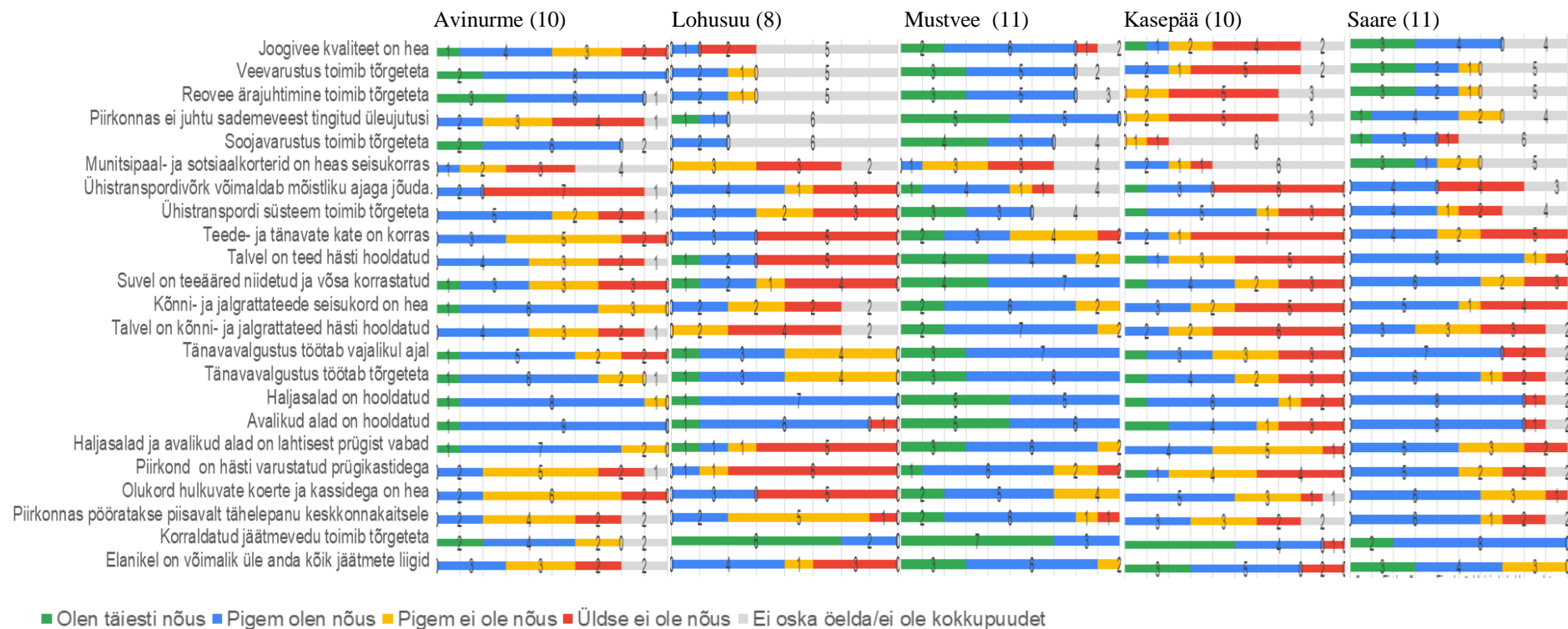
KV2: el. informeeritud jäätmehooldus-teenuste sisust ja teenusepakkujatest	jäätmeveoteenuste hinna õigeaegne ja nõuetekohane avaldamine	jäätmehoolduseeskirjas sisalduva olulise tarbijainfo kajastamine KOV üksuse kodulehel	
2016	
2019	hinnakiri on olemas	jäätmehoolduseeskiri on kodulehel olemas	
KV3: Jäätmete liigiti kogumiseks on kehtestatud ranged kohalikud nõuded	liigiti kogumine eraldi konteineritega peab toimuma vähemalt 16 korteriga elamutes	liigiti kogumine peab toimuma vähemalt 10 korteriga elamus	liigiti kogumine peab toimuma vähemalt 6 korteriga elamus
2016	-		
2019	-		
KV1a: Heakorra ja haljastuse teenus on regulaarne, ulatuslik ja mitmekesine	pisteline heakorra teenus(tekkinud prügi likvideerimine) ning keskasulates regulaarne heakorra teenus (lahtise prügi korjamine, prügiurnide tühjendamine, lehtede äravedu jne)	regulaarne heakorra teenust, lisaks baashaljastuse teenus (puude lõikamine, heki pügamine jne)	
2016	Avinurme, Saare; Lohusuu, Kasepää ainult keskuses	Mustvee	
2019	ei muutunud	ei muutunud	ei muutunud
KV1b: Avaliku kasutusega asutuste juures on piisavalt prügiurne	vähemalt 50% avalike hoonete (koolid, kauplused, kultuuri- ja tervishoiuasutused) juures on prügiurnid	vähemalt 75% ---	vähemalt 95% ---
2016		Avinurme, Lohusuu, Kasepää, Saare	Mustvee
2019		ei muutunud	ei muutunud
KV1c: Haljasaladel ja puhkealadel on piisavalt prügiurne	vähemalt 50% istepinkide juures on prügiurnid ja/või igal haljasalal/puhkealal vähemalt 1 prügiurn	kõikide istepinkide juures on prügiurnid, lisaks on igal --- vähemalt 2 prügiurni	
2016	Avinurme, Mustvee; Saare; Lohusuu, Kasepää-ei vasta		
2019	ei muutunud		
KV2: el.informeeritud heakorra reeglitest, heakorrateenuste sisust ja osutajatest	heakorra eeskirja avalikustamine KOV veebilehel ja perioodiliselt kohalikus ajalehes	heakorra eeskirja, teenuste osutajate kontaktid avalikustamine veebilehel ja kohalikus ajalehes	
2016	
2019	heakorra eeskiri kodulehel olemas	Mustvee Linnavara kontaktid ja hinnakiri	
KV5: mugav lahendus heakorraga seotud probleemidest teavitamiseks		heakorra ja haljastusega seotud probleemide teavitamise süsteem toimib	
2016		...	
2019		Kodulehel on võimalik teatada probleemist	
KV2a: el. informeeritud keskkonnakaitse valdkonna teenuste sisust ja reeglitest	raielubade saamise reeglid, koduloomade pidamise reeglid, looduskaitsealade info on kodulehel olemas	lisaks on kodulehel olemas info keskkonnakomplekslubade kohta	
2016	
2019	vastav info on kodulehel olemas	vastav info on kodulehel olemas	
KV2b: Elanike keskkonnateadlikkuse kasvu ja KOV järelevalve tulemusel välditakse prügistamiskohtade teket		puuduvad üle 1 aasta vanused (st koristamata) isetekkelised prügistamiskohad	puuduvad isetekkelised prügistamiskohad
2016	palju kõikjal, hajus-, metsad jne, koristatakse	hajusalt on	
2019	väheneb	hajusalt on, väheneb	
KV5: Teavitustöö elanikkonna ringmajandusest teadlikkuse tõstmiseks		toimub vähemalt üks mõõdetav teavitustegevus (nt teabepäev, koolitus jne) aastas	
2016	...		
2019	ilmuvad teemakohased artiklid kohalikus lehes		

Lisa 12. Mustvee valla juhtide ja elanike hinnang majandusteenuste valdkonna teenuste kättesaadavusele piirkondade ja kriteeriumite lõikes. Autori koostatud (Mustvee valla volikogu ja valitsuse liikmete ja kogukonnakogude liikmete hinnangud).



Märkus. Sulgudes on näidatud vastanute koguarv.

Lisa 13. Mustvee valla juhtide ja elanike hinnang majandusteenuste valdkonna teenuste kvaliteedile piirkondade ja kriteeriumite lõikes.
Autori koostatud (Mustvee valla volikogu ja valitsuse liikmete ja kogukonnakogude liikmete hinnangud).



Märkus. Sulgudes on näidatud vastanute koguarv.

Lisa 14. Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste probleemid juhtide ja elanike arvamusel. Autori koostatud (Mustvee valla volikogu ja valitsuse liikmete ja kogukonnakogude liikmete hinnangud).

Avinurme juhid	Avinurme elanikud
<ul style="list-style-type: none"> •Avinurme aleviku bussijaam ja selle ala korrastamine – mainitud 2 korda •Avinurme aleviku tänavavalgustus – jalgtee – 2 •tagada soojamajanduse jätkusuutlikkus/katlamaja remont/rendile andmine - 2 •ÜVK arendada edasi vastavalt arengukavale, •teede ja tänavate plaanipärane remont ja rekonstrueerimine (3-5 a plaan, kuna 1 a kava on "tulekahju" kustutamine)", •korterite-hoonete remont, 	<ul style="list-style-type: none"> •teede remont ja korrashoid – mainitud 3 korda •küladevahelised teed tolmuvabaks - 2 •kergliikluse puudus - 2 •prügivedu üle valla kohustuslikuks, võimalus üle anda kõik jäätmete liigid – 2 •piirkondlik jäätmejaam – 2 •kogukonnaturvalisus – 2 •ühistranspordikorraldus •bussiootepaviljoni remont •vajaduspõhine külaplatside hooldus
Lohusuu juhid	Lohusuu elanikud
<ul style="list-style-type: none"> •kergliiklusteid praktiliselt polegi – 2 •puhkealade ja mänguväljakute olukord •kuna ÜVK puudub, siis peaks vald pakkuma lahendusi, kui vee kvaliteet on halb •kruusateede hõõveldus ja aukude parandus •„piirkonna juhtimine on null“ 	<ul style="list-style-type: none"> •teede remont – 3 •sildade remont – 3 •ühistranspordi ümberkorraldus – 3 •avalikud ja haljasalad korda (sh prügi) – 3 •kergliiklustee ehitus - 2 •reovesi •jäätmevaldus
Mustvee juhid	Mustvee elanikud
<ul style="list-style-type: none"> •täielik ÜVK kõikidele tänavatele – 4 •infrastruktuur •töökohad •ühtne haljastus vallas •tänavate korrashoid •kergliiklusteede rajamine •majandusüksuse loomine 	<ul style="list-style-type: none"> •teede remont – 3 •ranna korrastamine – 2 •kergliiklusteede ehitus •sotsiaalpindade puudus •prügi sorteerimine •kraavide puhastamine •mahajäetud majad •ÜVK edasi rajamine
Kasepää juhid	Kasepää elanikud
<ul style="list-style-type: none"> •lõpetada ÜVK - 2, sh „viia vesi kõrvaltänavatele ja Tartu mnt elanikele“ •reovee järvesse ärajuhtimise järelevalve •teede remont 	<ul style="list-style-type: none"> •teede remont ja korrashoid – 5 •ühistranspordi korraldus – 3 •ÜVK – 3 •tänavavalgustuse remont – 3 •reovee üle järelevalve – 2 •prügikastid avalikele aladele – 2 •bussipeatuste korrashoid – 2 •kergliiklustee ehitus Omedu – Kolmnurga •teeäärte võsatõrje
Saare juhid	Saare elanikud
<ul style="list-style-type: none"> •ühtne kommunaalteenuseid (sh ühtne soojamajandus) pakkuv ettevõtte - 3 •teede remont – 2 •kergliiklustee •teede korrashoid sügis-talvisel perioodil •ühistransport •munitsipaal eluruumide renoveerimine •kvaliteetne vesi •tänavavalgustuse taristu uuendamine •soojamajanduse renoveerimine, ökonoomsem tootmine 	<ul style="list-style-type: none"> •teede remont – 3 •kergliiklusteede ehitus (sh Kääpa-Voore) – 2 •tänavavalgustus (sh kergliiklusteedel) – 2 •veekvaliteet (Voore keskus ja hajaasustus) – 2 •veevarustuse tõrked •reovee ärajuhtimine elektrikatkestuse ajal, •heitvee süsteemid hajaasustusse, •sadevee ärajuhtimine, •soojamajanduse investeeringud, •erakinnistute heakord, prügihunnikud

Lisa 15. Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste kriteeriumite hinnang

31.12.2016 ja 31.12.2019 seisuga. Autori koostatud (lisa 4; lisa 5; lisa 8; lisa 11)

Inimvarast ja taristust tulenev võimekus								
			Avinurme	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare	Keskmine
veemajandus	2016	IT1	-	-	baastase	-	-	
		IT2a	-	-	edasijõudnud	-	baastase	
		IT2b	edasijõudnud	-	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		IT2c	edasijõudnud	-	edasijõudnud	-	-	
		Hinne	1	0	1,75	0,5	0,75	0,8
	2019	IT1	-	-	baastase	-	-	
		IT2a	-	-	edasijõudnud	-	baastase	
		IT2b	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		IT2c	edasijõudnud	-	edasijõudnud	edasijõudnud	-	
		Hinne	1	0,5	1,75	1	0,75	1
soojusmajandus	2016	IT1	edasijõudnud	*	edasijõudnud	*	edasijõudnud	
		IT2	edasijõudnud	*	-	*	edasijõudnud	
		Hinne	2	*	1	*	2	1,67
	2019	IT1	edasijõudnud	*	edasijõudnud	*	edasijõudnud	
		IT2	edasijõudnud	*	baastase	*	edasijõudnud	
		Hinne	2	*	1,5	*	2	1,83
elamumajandus	2016	IT1	baastase	baastase	baastase	baastase	edasijõudnud	
		Hinne	1	1	1	1	1	1
	2019	IT1	baastase	baastase	baastase	baastase	edasijõudnud	
		Hinne	1	1	1	1	1	1
liikuvus (teed ja tänavad, ühistransport, tänavavalgustus)	2016	IT1	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		IT2	baastase	-	baastase	-	-	
		Hinne	1	0,5	1	0,5	0,5	0,7
	2019	IT1	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		IT2	baastase	-	baastase	-	-	
		Hinne	1	0,5	1	0,5	0,5	0,7
jäätmekorraldus	2016	IT1	-	-	-	-	-	
		Koond	0	0	0	0	0	0
	2019	IT1	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		Hinne	1	1	1	1	1	1
heakord ja haljastus	2016	IT1	baastase	-	edasijõudnud	-	edasijõudnud	
		Hinne	1	0	2	0	2	1
	2019	IT1	baastase	baastase	edasijõudnud	baastase	edasijõudnud	
		Hinne	1	1	2	1	2	1,4
keskkonnakaitse	2016	IT1	baastase	baastase	edasijõudnud	baastase	edasijõudnud	
		Koond	1	1	2	1	2	1,4
	2019	IT1	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		Hinne	2	2	2	2	2	2
Majandusvaldkond keskmine	2016	Hinne	1,00	0,42	1,25	0,50	1,18	0,87
	2019	Hinne	1,29	1,00	1,46	1,08	1,32	1,23
Strateegiline, regulatiivne ja organisatoorne valmisolek								
			Avinurme	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare	Keskmine
veemajandus	2016	SR1	eeskujulik	baastase	eeskujulik	eeskujulik	edasijõudnud	
		SR2a	edasijõudnud	-	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		SR2b	-	-	-	-	-	
		SR3	edasijõudnud	-	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		Hinne	1,75	0,25	1,75	1,75	1,5	1,4
	2019	SR1	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	
		SR2a	edasijõudnud	-	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		SR2b	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		SR3	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	eeskujulik	eeskujulik	
		Hinne	2,25	1,75	2,25	2,5	2,5	2,25
soojusmajandus	2016	SR1	eeskujulik	*	eeskujulik	*	eeskujulik	
		SR3	baastase	*	baastase	*	baastase	
		Hinne	2	*	2	*	2	2,00
	2019	SR1	eeskujulik	*	eeskujulik	*	eeskujulik	
		SR3	edasijõudnud	*	-	*	-	
		Hinne	2,5	*	1,5	*	1,5	1,83

lisa 15 järg

elamumajandus	2016	SR1	edasijõudnud	edasijõudnud	baastase	edasijõudnud	edasijõudnud	
		SR2	baastase	baastase	-	-	baastase	
		Hinne	1,5	1,5	0,5	1	1,5	1,2
	2019	SR1	edasijõudnud	edasijõudnud	baastase	edasijõudnud	edasijõudnud	
		SR2	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		Hinne	1,5	1,5	1	1,5	1,5	1,4
liikuvus (teed ja tänavad, ühistransport, tänavavalgustus)	2016	SR1	edasijõudnud	edasijõudnud	baastase	edasijõudnud	edasijõudnud	
		SR2	baastase	baastase	baastase	baastase	edasijõudnud	
		SR3	edasijõudnud	-	edasijõudnud	-	-	
		Hinne	1,67	1	1,33	1	1,33	1,27
	2019	SR1	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		SR2	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		SR3	-	-	edasijõudnud	edasijõudnud	-	
		Hinne	1,33	1,33	2	2	1,33	1,60
jäätmekorraldus	2016	SR1	eeskujulik	-	eeskujulik	-	eeskujulik	
		SR2	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		SR3	-	-	-	-	eeskujulik	
		SR4	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		Koond	1,75	1	1,75	1	2,5	1,6
	2019	SR1	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	
		SR2	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		SR3	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	
		SR4	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		Hinne	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
heakord ja haljastus	2016	SR1	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		SR2	baastase	-	baastase	baastase	baastase	
		SR3	-	-	eeskujulik	edasijõudnud	-	
		Hinne	0,67	0,33	1,67	1,33	0,67	0,93
	2019	SR1	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		SR2	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		SR3	-	-	-	-	-	
		Hinne	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67
keskkonnakaitse	2016	SR1	edasijõudnud	baastase	baastase	edasijõudnud	baastase	
		SR2	baastase	-	-	baastase	baastase	
		Koond	1,5	0,5	0,5	1,5	1	1
	2019	SR1	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		SR2	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		Hinne	1	1	1	1	1	1
Majandusvaldkond keskmine	2016	Hinne	1,55	0,76	1,36	1,26	1,50	1,29
	2019	Hinne	1,68	1,46	1,56	1,70	1,57	1,59
Kättesaadavus								
			Avinurme	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare	Keskmine
veemajandus	2016	KS1a	baastase	-	baastase	-	-	
		KS1b	baastase	-	-	-	-	
		KS1c	edasijõudnud	baastase	edasijõudnud	baastase	baastase	
		KS2	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		KS4	edasijõudnud	-	edasijõudnud	*	edasijõudnud	
		Hinne	1,4	0,4	1,2	0,4	0,8	0,84
	2019	KS1a	baastase	-	edasijõudnud	-	-	
		KS1b	baastase	-	-	-	-	
		KS1c	edasijõudnud	baastase	edasijõudnud	baastase	baastase	
		KS2	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		KS4	edasijõudnud	-	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
soojusmajandus	2016	KS4	baastase	*	baastase	*	baastase	
		Hinne	1	*	1	*	1	1,00
	2019	KS4	baastase	*	baastase	*	baastase	
		Hinne	1	*	1	*	1	1,00
elamumajandus	2016	KS1a	eeskujulik	eeskujulik	baastase	baastase	eeskujulik	
		KS1b	-	-	-	-	-	
		Hinne	1,5	1,5	0,5	0,5	1,5	1,1
	2019	KS1a	eeskujulik	eeskujulik	baastase	baastase	eeskujulik	
		KS1b	-	-	-	-	-	
		Hinne	1,5	1,5	0,5	0,5	1,5	1,1

lisa 15 järg

liikuvus (teed ja tänavad, ühistransport, tänavavalgustus)	2016	KS2a	baastase	baastase	edasijõudnud	baastase	-	
		KS2b	-	-	-	-	-	
		KS2c	baastase	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	baastase	
		KS3	baastase	baastase	baastase	baastase	-	
		Hinne	0,75	1	1,25	1	0,25	0,85
	2019	KS2a	baastase	baastase	edasijõudnud	baastase	-	
		KS2b	-	-	-	-	-	
		KS2c	baastase	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	baastase	
		KS3	baastase	baastase	baastase	baastase	-	
		Hinne	0,75	1	1,25	1	0,25	0,85
jäätmekorraldus	2016	KS1a	edasijõudnud	-	edasijõudnud	-	edasijõudnud	
		KS1b	-	-	baastase	-	-	
		KS2a	edasijõudnud	-	baastase	edasijõudnud	edasijõudnud	
		KS2b	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		KS3	-	baastase	edasijõudnud	edasijõudnud	baastase	
		Hinne	1	0,4	1,4	1	1,2	1
	2019	KS1a	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		KS1b	-	baastase	baastase	-	-	
		KS2a	-	-	baastase	edasijõudnud	edasijõudnud	
		KS2b	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		KS3	-	baastase	edasijõudnud	edasijõudnud	baastase	
		Hinne	0,6	1	1,4	1,4	1,2	1,12
	2016	KS1	edasijõudnud	baastase	eeskujulik	baastase	edasijõudnud	
		Hinne	2	1	3	1	2	1,80
heakord ja haljastus	2019	KS1	edasijõudnud	baastase	eeskujulik	baastase	edasijõudnud	
		Hinne	2	1	3	1	2	1,80
keskkonnakaitse	2016	KS1	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		Koond	1	1	1	1	1	1
	2019	KS1	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		Hinne	1	1	1	1	1	1
Majandusvaldkond keskmine	2016	Hinne	1,24	0,88	1,34	0,82	1,11	1,08
	2019	Hinne	1,18	0,98	1,36	0,95	1,11	1,12
Teenuse osutamise ja korraldamise kvaliteet								
veemajandus	2016		Avinurme	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare	Keskmine
		KV2a	edasijõudnud	
		KV2b	
		KV3a	baastase	*	baastase	*	baastase	
		KV3b	eeskujulik	-	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	
		KV3c	eeskujulik	baastase	eeskujulik	*	eeskujulik	
		KV4a	
		KV4b	
		Hinne
	2019	KV2a	baastase	-	baastase	-	-	
		KV2b	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		KV3a	baastase	*	baastase	baastase	baastase	
		KV3b	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	
		KV3c	eeskujulik	edasijõudnud	eeskujulik	eeskujulik	eeskujulik	
		KV4a	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		KV4b	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		Hinne	1,71	1,28	1,71	1,57	1,57	1,57
soojusmajandus	2016	KV2	edasijõudnud	
		KV3	edasijõudnud	*	edasijõudnud	*	edasijõudnud	
		Hinne
	2019	KV2	baastase	*	baastase	*	-	
		KV3	edasijõudnud	*	edasijõudnud	*	edasijõudnud	
elamumajandus	2016	Hinne	1,5		1,5		1	1,33
		KV3	-	-	-	baastase	-	
		KV2a	
		KV2b	
	2019	Hinne
		KV3	-	-	-	baastase	-	
		KV2a	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
	2019	KV2b	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		Hinne	0,67	0,67	0,67	1	0,67	0,74

lisa 15 järg

liikuvus (teed ja tänavad, ühistransport, tänavavalgustus)		KV2a	
		KV2b	
		KV3a	baastase	baastase	baastase	-	-	
		KV3b	edasijõudnud	baastase	edasijõudnud	baastase	edasijõudnud	
		KV4	-	-	-	-	-	
		KV5	
		Hinne
		KV2a	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		KV2b	-	-	-	-	-	
		KV3a	baastase	baastase	baastase	-	-	
		KV3b	edasijõudnud	baastase	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		KV4	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		KV5	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		Hinne	1,16	1	1,16	1	1	1,06
jäätmekorraldus	2016	KV1	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		KV2	
		KV3	-	-	-	-	-	
		Hinne
	2019	KV1	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		KV2	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		KV3	-	-	-	-	-	
		Hinne	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33	1,33
heakord ja haljastus	2016	KV1a	baastase	-	edasijõudnud	-	baastase	
		KV1b	edasijõudnud	edasijõudnud	eeskujulik	edasijõudnud	edasijõudnud	
		KV1c	baastase	-	baastase	-	baastase	
		KV2	
		KV5	
		Hinne
	2019	KV1a	baastase	-	edasijõudnud	-	baastase	
		KV1b	edasijõudnud	edasijõudnud	eeskujulik	edasijõudnud	edasijõudnud	
		KV1c	baastase	-	baastase	-	baastase	
		KV2	baastase	baastase	edasijõudnud	baastase	baastase	
		KV5	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		Hinne	1,4	1	2	1	1,4	1,36
keskkonnakaitse	2016	KV2a	
		KV2b	-	-	-	-	-	
		KV5	
		Hinne
	2019	KV2a	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	edasijõudnud	
		KV2b	-	-	-	-	-	
		KV5	baastase	baastase	baastase	baastase	baastase	
		Hinne	1	1	1	1	1	1
Majandusvaldkond keskmine	2016	Hinne
	2019	Hinne	1,25	1,05	1,34	1,15	1,14	1,19

Märkused:

- 1.Tähis „*“ tähendab, et antud teenusvaldkond piirkonnas puudub, seega need andmed ei lähe arvesse keskmise arvutamisel
- 2.Tähis „...“ tähendab, et täpseid andmeid pole, seega see kriteerium ei lähe arvesse
- 3.Tähis „-“ tähendab, et ei vasta ühelegi tase lävendile, hinnatakse 0 punktiga
- 4.Baastase hinnatakse ühe punktiga, edasijõudnu tase 2 punktidega, eeskujulik tase hinnatakse 3 punktiga
- 5.Hinne arvutatakse kõikide kriteeriumite saadud punktide aritmeetilise keskmise alusel, st kõikide kriteeriumide punktide summa jagatud kriteeriumite arvuga
- 6.Keskmise majandusvaldkonna teenuste hinne arvutamisel jagatakse majandusvaldkonna erinevate teenusvaldkondade hinnete summa teenusvaldkondade arvuga (7, v.a. Lohusuu ja Kasepää 6)
- 7.Keskmise hinne erinevate teenusvaldkondade lõikes leitakse teenusvaldkonna erinevate piirkondade hinnete summa jagamisel piirkondade arvuga (5, soojusmajanduse osas - 3)

Lisa 16. Mustvee valla majandusvaldkonna teenuste koondhinnang piirkondade ja teenusvaldkondade lõikes 2019. a lõpu seisuga. Autori koostatud (lisa 15; Mustvee valla volikogu ja valitsuse liikmete ja kogukonnakogude liikmete hinnangud)

	Avinurme	Lohusuu	Mustvee	Kasepää	Saare
Veemajandus kokku	6,94	6,09	11,58	2,66	7,49
Koondhinne (IT+SR+KS+KV)	6,36	3,93	7,11	5,87	5,62
Elanike hinnang (KS+KV)	-0,48	0,16	2,44	-1,46	0,85
Juhtide hinnang (KS+KV)	1,06	2,00	2,03	-1,75	1,03
Soojusmajandus kokku	10,38	0,00	10,96	0,00	4,50
Koondhinne (IT+SR+KS+KV)	7	*	5,5	*	5,5
Elanike hinnang (KS+KV)	1,00	*	2,96	*	-0,75
Juhtide hinnang (KS+KV)	2,38	*	2,50	*	-0,25
Elamumajandus kokku	1,17	1,56	-0,06	1,27	6,34
Koondhinne (IT+SR+KS+KV)	4,67	4,67	3,17	4,00	4,67
Elanike hinnang (KS+KV)	-2,83	-3,23	-2,46	-2,40	1,75
Juhtide hinnang (KS+KV)	-0,67	-3,00	-0,78	-0,33	-0,08
Liikuvus kokku	3,39	2,37	8,49	3,40	1,67
Koondhinne (IT+SR+KS+KV)	4,24	3,83	5,41	4,5	3,08
Elanike hinnang (KS+KV)	-0,51	-1,93	1,76	-1,68	-0,61
Juhtide hinnang (KS+KV)	-0,34	0,47	1,33	0,58	-0,80
Jäätmekäitlus kokku	6,03	8,32	10,46	9,95	9,44
Koondhinne (IT+SR+KS+KV)	5,43	5,83	6,23	6,23	6,03
Elanike hinnang (KS+KV)	-0,65	1,45	2,83	1,47	2,09
Juhtide hinnang (KS+KV)	1,25	1,04	1,40	2,25	1,31
Heakord ja haljastus kokku	7,28	1,69	11,87	4,81	8,16
Koondhinne (IT+SR+KS+KV)	5,07	3,67	7,67	3,67	6,07
Elanike hinnang (KS+KV)	0,90	-0,40	2,50	-1,36	0,44
Juhtide hinnang (KS+KV)	1,31	-1,58	1,70	2,50	1,65
Keskkonnakaitse kokku	3,50	3,67	6,18	4,67	5,22
Koondhinne (IT+SR+KS+KV)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Elanike hinnang (KS+KV)	-1,25	-1,00	0,38	-0,50	0,30
Juhtide hinnang (KS+KV)	-0,25	-0,33	0,80	0,17	-0,08
Majandusvaldkonna keskmine hinne kokku, sh	5,53	3,28	8,71	4,47	6,13
Koondhinne (IT+SR+KS+KV)	5,40	4,49	5,73	4,88	5,14
Elanike hinnang (KS+KV)	-0,57	-0,89	1,62	-1,02	0,60
Juhtide hinnang (KS+KV)	0,71	-0,32	1,37	0,61	0,39

Märkused.

1. Koondhinne (IT+SR+KS+KV) koosneb teenusvaldkonna järgmiste parameetrite koondhinnete summadest (inimvarast ja taristust tulenev võimekus ja valmisolek, strateegiline, regulatiivne ja organisatoorne valmisolek, teenuse kättesaadavus, teenuse osutamise ja korraldamise kvaliteet (lisa 15));
2. Elanike hinnang (KS+KV) koosneb kogukonnakogude liikmete ankeedi vastuste alusel koostatud kättesaadavuse ja kvaliteedi koondhinnete summast;
3. Juhtide hinnang (KS+KV) koosneb volikogu ja valitsuse liikmete ankeedi vastuste alusel koostatud kättesaadavuse ja kvaliteedi koondhinnete summast;
4. Koondhinne ei ole võrreldav elanike hinnangu ja juhtide liikmete hinnanguga, kuna arvutamisel on kasutatud erinevad skaalad ja meetodikad. Koondhindel ei ole kindlat tähendust skaala mõistes. Tabeli peamine eesmärk on näidata piirkondade lõikes erinevate teenusvaldkondade teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi tasakaalustamist.

LIHTLITSENTS

Lihtlitsents lõputöö salvestamiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks ning juhendaja kinnitus lõputöö kaitsmisele lubamise kohta

Mina, Zoja Koromnova,

Sünniaeg: 07.12.1988

1. Annan Eesti Maaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud lõputöö

„Kohaliku omavalitsuse majandusvaldkonna teenuste kättesaadavus ja kvaliteet ühinenud Mustvee vallas“,

mille juhendaja on Maret Prits,

1.1. salvestamiseks säilitamise eesmärgil,

1.2. digiarhiivi DSpace lisamiseks ja

1.3. veebikeskkonnas üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile;

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Zoja Koromnova

/allkirjastatud digitaalselt, kuupäev digiallkirjas/

Tartu

Juhendaja kinnitus lõputöö kaitsmisele lubamise kohta

Luban lõputöö kaitsmisele.

/allkirjastatud digitaalselt, kuupäev digiallkirjas/

Maret Prits